



**RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI  
FREQUENTANTI E DEI LAUREANDI - A.A. 2019/20**

**NUCLEO DI VALUTAZIONE  
30 APRILE 2021**

## **INDICE**

<b>OBIETTIVI DELLE RILEVAZIONI</b>	<b>3</b>
<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE</b>	<b>4</b>
<b>RISULTATI DELLE RILEVAZIONI – DIDATTICA</b>	<b>8</b>
<b>RISULTATI DELLE RILEVAZIONI – LABORATORI LINGUISTICI</b>	<b>38</b>
<b>RISULTATI DELLE RILEVAZIONI – OPINIONI DEI LAUREANDI</b>	<b>86</b>
<b>RISULTATI DELLE RILEVAZIONI – SERVIZI DELL'ATENEO</b>	<b>95</b>
<b>UTILIZZAZIONE DEI RISULTATI</b>	<b>99</b>
<b>PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA RELATIVAMENTE A MODALITÀ DI RILEVAZIONE, RISULTATI DELLA RILEVAZIONE/DELLE RILEVAZIONI E UTILIZZAZIONE DEI RISULTATI</b>	<b>102</b>

## 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" predisposte dal Presidio della qualità,<sup>1</sup> nelle "Linee guida per la comunicazione agli studenti delle azioni conseguenti alla raccolta delle loro opinioni sulle attività didattiche", nonché nelle "Linee guida per le Commissioni paritetiche docenti-studenti" predisposte dal Presidio nel 2020).

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

Le analisi prodotte possono rispondere efficacemente, almeno in prima battuta, ai temi e agli obiettivi in parola, supportando la gestione da parte degli organismi competenti, l'attività di monitoraggio compiuta a livello di singoli Corsi di studio e di Facoltà, nonché quella valutativa delle Commissioni paritetiche docenti-studenti, vedendo quindi la rilevazione delle opinioni degli studenti come uno strumento funzionale al processo di AQ interna all'istituzione,<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 Commissioni paritetiche docenti-studenti e alla loro relazione con il Nucleo e con il Presidio della Qualità.

\*\*\*

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

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

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

---

<sup>1</sup> Le "Linee guida per il funzionamento del Sistema di AQ di Ateneo", disponibili sul sito internet dell'Ateneo, sono state rilasciate per la prima volta nel febbraio 2016, sono state aggiornate nel Presidio a luglio 2019 e a febbraio 2020.

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

## MODALITÀ DI RILEVAZIONE

### LA RILEVAZIONE DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI SULLA DIDATTICA E I SERVIZI DELL'ATENEO

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:

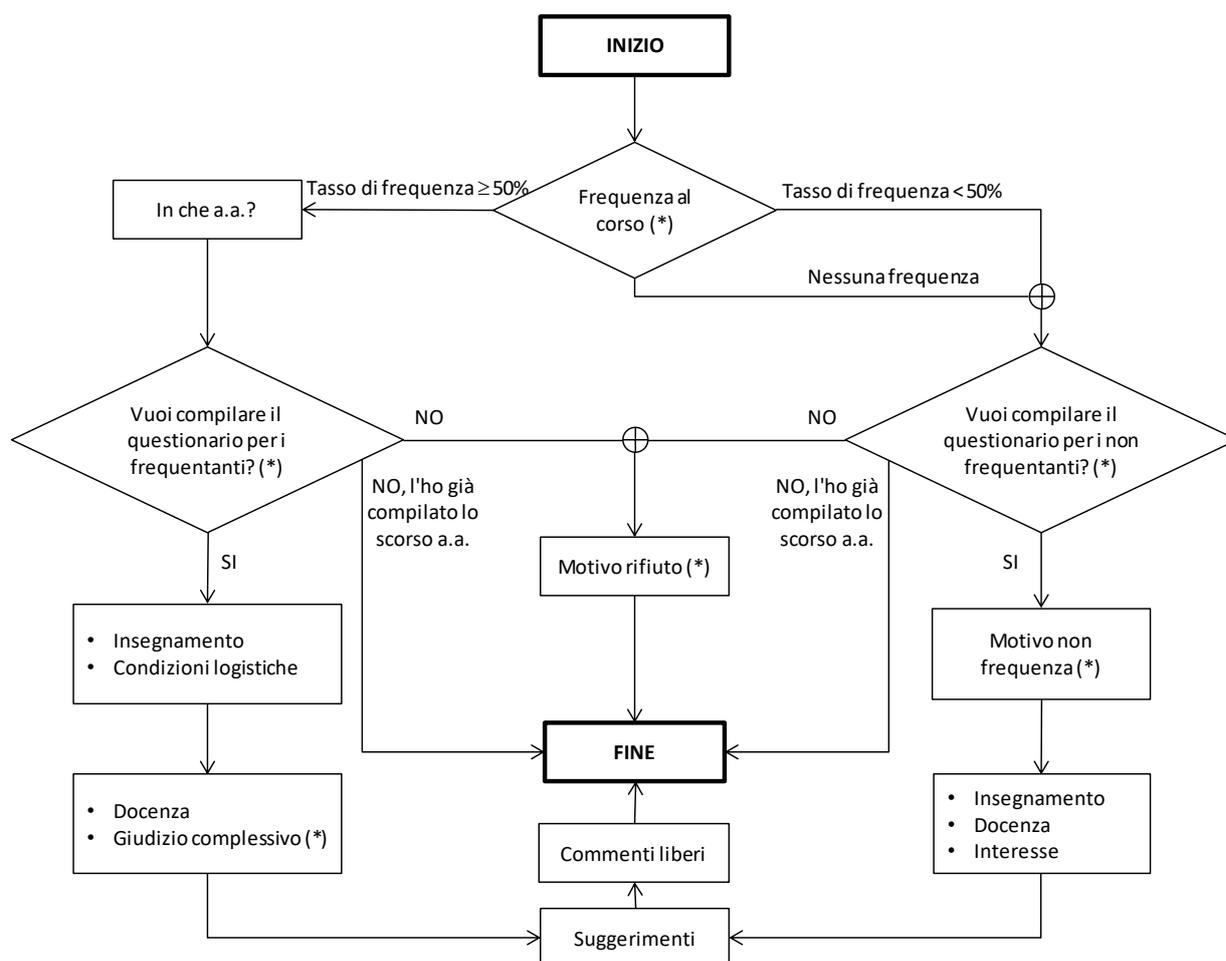
1. la didattica, articolata in due sotto-aree: moduli didattici dei Corsi di studio e laboratori linguistici;
2. i servizi dell'Università;
3. l'esperienza complessiva degli studenti al termine del ciclo di studi (rilevazione dedicata ai laureandi realizzata dal Consorzio AlmaLaurea).

#### 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. 2019/20.



(\*) quesiti obbligatori

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 4 dicembre 2019, e si è conclusa il 3 dicembre 2020; i dati qui presentati, sui quali è basato anche il report individuale inviato ai singoli docenti il 2 luglio 2020, sono stati estratti il 21 giugno 2020, a valle della chiusura della seconda sessione degli esami di profitto per l'a.a. 2019/20.

Nel periodo in esame sono stati effettuati 62.851 accessi ai questionari (8% in più rispetto all'anno accademico precedente) da parte di 6.841 (+8,9% rispetto all'anno accademico precedente) studenti diversi (solo il 2,3% dei quali ha acceduto a un unico questionario; il 13% decide di non compilare nessuno dei questionari cui ha acceduto), riferiti a 483 differenti associazioni tra docente e insegnamento. In particolare sono coinvolti 301 differenti docenti cui sono assegnati, in varie combinazioni, 353 insegnamenti (185 docenti sono associati a una sola attività didattica).

Il tasso di compilazione è risultato complessivamente elevato, pari al 74,5% degli accessi, in ulteriore aumento rispetto allo scorso anno (68,5%), continuando il recente trend crescente).

## **1.2. RILEVAZIONE DEDICATA AI MODULI DIDATTICI DEI CORSI DI STUDIO – PIANO STRAORDINARIO DIDATTICA ONLINE**

A causa dell'emergenza Coronavirus, a partire dal 24 febbraio 2020 la didattica in presenza è stata sospesa e per tutto il II semestre dell'a.a. 2019/20 l'Ateneo ha attivato il "Piano straordinario per la didattica online".

Al fine di raccogliere l'opinione degli studenti sull'efficacia della didattica in modalità online, il Presidio della qualità ha quindi predisposto un questionario dedicato, rivisto e approvato da Rettore, Pro Rettore alla Didattica e Presidi di Facoltà. La prima bozza del questionario è stata successivamente affinata con la collaborazione della rappresentanza studentesca, che ha partecipato a una indagine pilota con la prima versione dello strumento di indagine.

Compilando il questionario, gli studenti partecipanti all'indagine potevano decidere se valutare una o più tra le attività didattiche frequentate in modalità a distanza, scegliendo inoltre se effettuare un'unica compilazione per l'intero insegnamento o una compilazione per ciascun docente titolare. L'elaborazione dei dati è stata effettuata tenendo a riferimento la singola attività didattica.

La sezione finale del questionario presentava invece alcune domande comuni riguardanti una valutazione più generale circa la modalità online delle lezioni.

Il link al questionario è stato inviato il 26 aprile 2020 a 6.648 studenti regolarmente iscritti all'a.a. 2019/20 (agli studenti del Corso di laurea in *Comunicazione d'impresa e relazioni pubbliche – curriculum in Corporate communication and public relations*, del Corso di laurea magistrale in *Hospitality and tourism management* e del Corso di laurea magistrale in *Strategic communication* è stata trasmessa una versione in lingua inglese del questionario). Al fine di aumentare il tasso di risposta sono stati effettuati due solleciti (il primo l'11 maggio e il secondo il 20 maggio); la rilevazione è stata chiusa il 24 maggio 2020. Sono stati complessivamente valutate 3.284 attività didattiche da 1.517 studenti diversi, con un tasso di compilazione pari al 22,8% degli studenti coinvolti.

## **1.3. VALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ A DISTANZA DA PARTE DEI DOCENTI**

A causa dell'emergenza Coronavirus, a partire dal 24 febbraio 2020 la didattica in presenza è stata sospesa e per tutto il II semestre dell'a.a. 2019/20 l'Ateneo ha attivato il "Piano straordinario per la didattica online". Successivamente, sono state organizzate in modalità telematica anche le sedute di laurea e le sessioni di esame.

Al fine di raccogliere l'opinione dei docenti sulle attività svolte in modalità online, il Presidio della qualità ha quindi predisposto un questionario dedicato, rivisto e approvato dal Rettore e dal Pro Rettore alla Didattica.

Compilando il questionario, i docenti e professori a contratto potevano valutare la loro esperienza relativamente a:

- didattica online;
- esami online;

- lauree online.

La sezione finale del questionario presentava inoltre alcune domande comuni a tutte le aree.

Il link al questionario è stato inviato il 23 luglio 2020 a 333 tra docenti e professori a contratto dell'a.a. 2019/20, di cui, sulla base delle attribuzioni censite dalle piattaforme gestionali:

- 187 potevano rispondere circa l'esperienza di didattica online;
- 301 potevano rispondere circa l'esperienza con gli esami online;
- 196 potevano rispondere circa l'esperienza con le lauree online.

Al fine di aumentare il tasso di risposta sono stati effettuati due ulteriori invii (il primo il 3 agosto e il secondo il 31 agosto); la rilevazione è stata chiusa il 15 settembre 2020, raccogliendo complessivamente 208 questionari.

#### **1.4. 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. 2019/20 sono state effettuate le seguenti indagini:

- laboratorio didattico di lingue straniere per i Corsi di laurea in Comunicazione d'impresa e relazioni pubbliche, Comunicazione, media e pubblicità, Turismo, management e territorio, Arti, spettacolo, eventi culturali;
- laboratorio di English for business per il Corso di laurea magistrale in Marketing, consumi e comunicazione;
- laboratori professionalizzanti di lingua per il Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione. L'indagine è in questo caso strutturata 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).
- laboratorio di Mediazione linguistica simultanea e consecutiva per Inglese I, Inglese II, seconda lingua straniera I e seconda lingua straniera II per il Corso di laurea magistrale in Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza, curriculum Interpretariato di conferenza;
- laboratori di Traduzione Pragmatica per il Corso di laurea magistrale in Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza, curriculum Traduzione specialistica.

La rilevazione dei Laboratori di lingua si è svolta in modalità CAWI durante il secondo semestre dell'a.a. 2019/20, così da raccogliere l'opinione complessiva degli studenti riguardo ai Laboratori.

I questionari utilizzati sono stati validati dal Direttore della SSML; l'ente erogante i Laboratori, mentre gli elenchi degli studenti sono stati forniti dalle Segreterie dei Laboratori.

L'Ufficio Statistico, valutazione e qualità 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.

Per quanto concerne la rilevazione dedicata ai Laboratori del Corso di laurea in Interpretariato e traduzione, si rileva che, a partire dall'a.a. 2016/17, l'accesso alla compilazione del questionario è stato reso obbligatorio, similmente a quanto avviene per la rilevazione relativa agli insegnamenti cattedratici: la verbalizzazione del voto conseguito nei laboratori poteva essere effettuata solo successivamente alla verifica dell'accesso ai questionari, ottenendo così 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 l'ottavo anno consecutivo attraverso la somministrazione di un questionario online (elaborato originariamente con la collaborazione dei rappresentanti degli studenti, validato dal Senato Accademico e aggiornato annualmente d'intesa con i responsabili dei diversi servizi).

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

- la Biblioteca;
- la Segreteria studenti;
- l'Ufficio tasse, contributi e diritto allo studio;
- l'Infopoint;
- il Servizio Mobilità internazionale;
- il Servizio Stage Italia;
- il Servizio Stage estero;

- il Servizio Placement;
- l'infrastruttura informatica e tecnologica;
- il Servizio Tutorato;
- il sito internet;
- il servizio mensa.

Il link al questionario è stato inviato il 2 luglio 2020 a:

- 6.803 studenti iscritti attivi alla data del 2 luglio 2020, agli indirizzi e-mail istituzionali “@studenti.iulm.it”;
- 583 laureati della sessione di marzo 2020, agli indirizzi e-mail privati;

per un totale di 7.386 potenziali rispondenti. Al fine di sostenere il tasso di risposta sono stati effettuati tre solleciti ((il 15 luglio, il 3 agosto e il 31 agosto); la rilevazione è stata chiusa 21 settembre. Sono stati così complessivamente raccolti 1.879 questionari, di cui 1.805 validi, pari al 24,4% degli studenti e laureati coinvolti.

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

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

<https://www.almalaurea.it/sites/almalaurea.it/files/docs/universita/profilo/profilo2020/note-mtologiche-profilo2019.pdf>

## RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

### 1 Rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti, a.a. 2019/20 - Insegnamenti dei Corsi di laurea e di laurea magistrale – dati sintetici

#### 1.1 Andamento della compilazione

La rilevazione si è aperta il 4 dicembre 2019, e chiusa il 4 dicembre 2021; i dati qui presentati, sui quali è basato anche il report individuale inviato ai singoli docenti il 2 luglio 2020, sono stati estratti il 21 giugno 2020, a valle della seconda sessione degli esami di profitto per l'a.a. 2019/20.

Nel periodo in esame sono stati effettuati 62.851 accessi ai questionari (8% in più rispetto all'anno accademico precedente) da parte di 6.841 (+8,9% rispetto all'anno accademico precedente) studenti diversi (solo il 2,3% dei quali ha acceduto a un unico questionario; il 13% decide di non compilare nessuno dei questionari cui ha acceduto), riferiti a 483 differenti associazioni tra docente e insegnamento. In particolare sono coinvolti 301 differenti docenti cui sono assegnati, in varie combinazioni, 353 insegnamenti (185 docenti sono associati a una sola attività didattica)

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

	a.a. 2019/20	a.a. 2018/19	a.a. 2017/18	a.a. 2016/17	a.a. 2015/16
N. di accessi effettuati	62.851	58.203	50.828	46.755	38.200
N. di studenti diversi coinvolti nell'indagine	6.841	6.284	5.710	5.130	4.583
<i>di cui accedono a un solo questionario</i>	2,3%	2,5%	3,0%	3,6%	3,8%
<i>di cui non compilano alcun questionario</i>	13,0%	6,9%	6,7%	6,8%	6,5%
N. medio di accessi per studente	9,2	9,3	8,9	9,1	7,4
N. di associazioni docente / insegnamento	483	448	420	380	384
N. di docenti coinvolti	301	270	253	240	229
N. di docenti con una sola attività didattica associata	185	169	152	151	140

La compilazione è avvenuta, del tutto analogamente all'a.a. 2018/19, soprattutto in corrispondenza dei periodi di iscrizione agli esami, come si può osservare nella **Errore. L'autoriferimento non è valido per un segnalibro..** 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 è risultato complessivamente elevato, pari al 74,5% degli accessi, in ulteriore aumento rispetto allo scorso anno (68,5%), continuando il recente trend crescente. Come si può osservare nella **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** la volontà di compilare è strettamente connessa alla frequenza alle lezioni, passando dall'80,4% di chi dichiara di avere seguito almeno la metà delle lezioni al 41,8% di chi dichiara invece di non avere seguito nemmeno una lezione. Il confronto con gli anni accademici precedenti evidenzia un analogo schema di risposta.

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

Tab. 1 Motivazioni della scelta di non compilare il questionario

<b>Motivazione</b>	<b>a.a. 2019/20</b>	<b>a.a. 2018/19</b>	<b>a.a. 2017/18</b>	<b>a.a. 2016/17</b>	<b>a.a. 2015/16</b>
Nessuna motivazione	29,0%	29,6%	38,0%	27,4%	24,2%
Non ho tempo di compilare il questionario	12,8%	16,9%	18,2%	21,1%	25,7%
Ho già compilato il questionario per un altro corso, le valutazioni sarebbero le stesse	12,8%	11,8%	8,0%	6,6%	5,8%
Il corso va già bene così, non c'è bisogno di compilare il questionario	12,4%	10,8%	10,8%	11,3%	10,1%
Non ho frequentato abbastanza lezioni per dare un giudizio	10,9%	9,3%	10,1%	11,3%	11,4%
Il questionario è inutile	4,7%	5,7%	7,1%	7,7%	7,7%
Non sono interessato/a alla compilazione	3,0%	2,4%	1,4%	1,8%	2,6%
Mancata identificazione del docente (*)	2,3%	4,8%	2,1%	3,9%	n.d.
Sono uno studente Erasmus/Exchange	0,2%	1,8%	1,6%	1,1%	1,9%
Altra motivazione	10,8%	6,9%	2,8%	7,8%	10,7%
<b>Totale</b>	<b>100% (12.493 casi)</b>	<b>100% (13.927 casi)</b>	<b>100% (12.709 casi)</b>	<b>100% (11.936 casi)</b>	<b>100% (9.547 casi)</b>

(\*) Modalità ricodificata aggiunta nell'a.a. 2016/17

Fig. 2 Andamento delle compilazioni dei questionari tra il 4 dicembre 2019 e il 21 giugno 2020, confronto con l'a.a. 2018/19

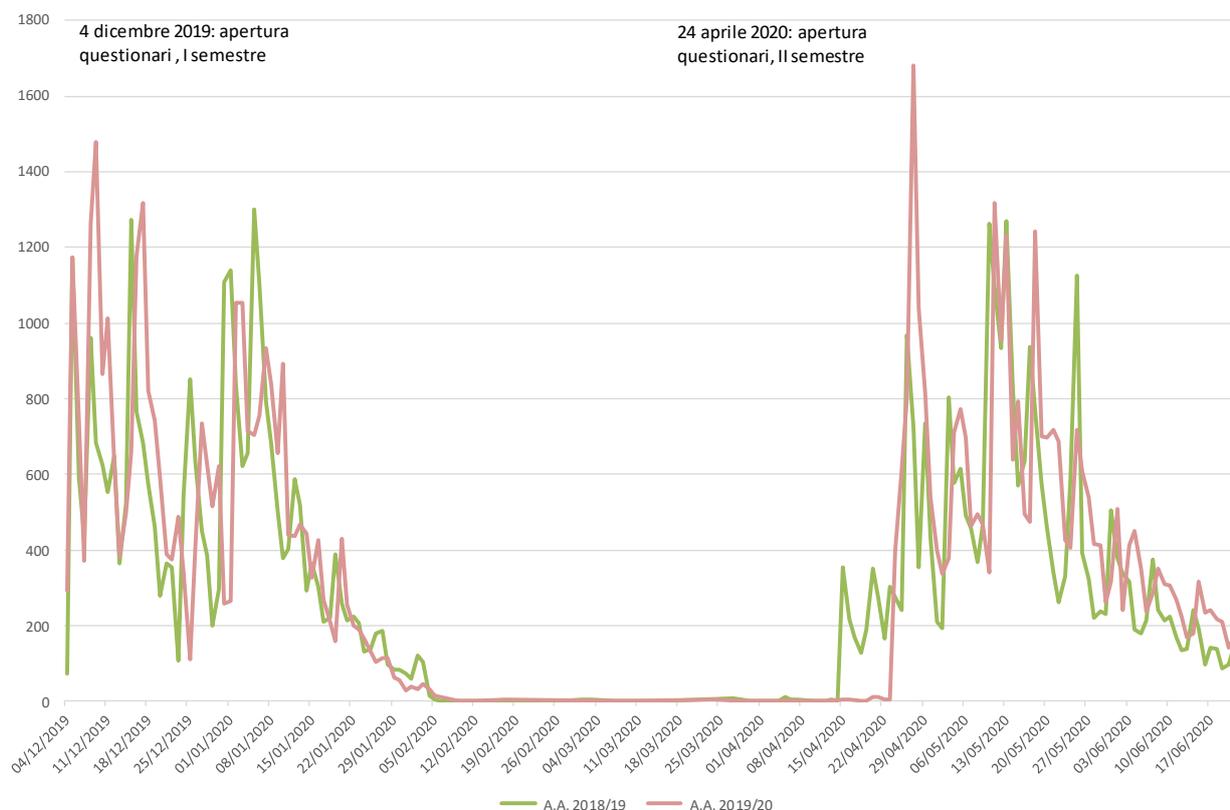
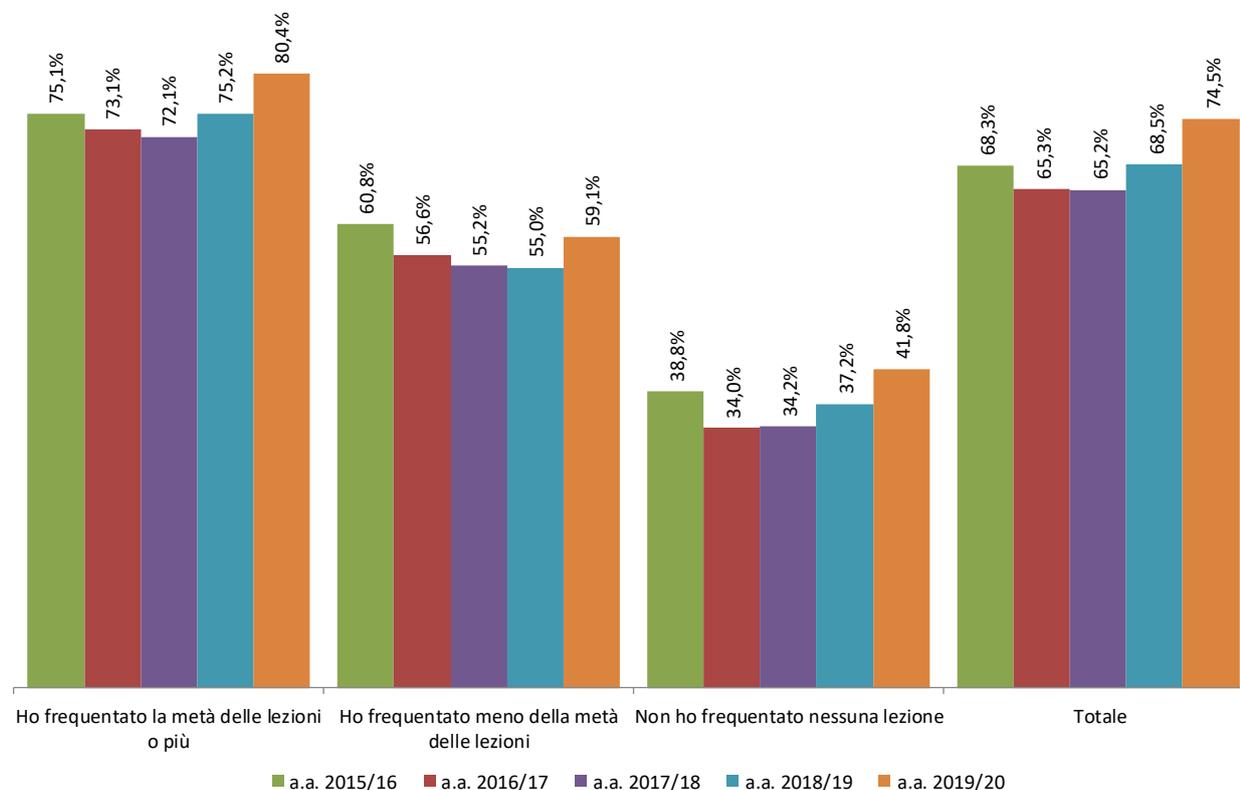


Fig. 3 Tasso di compilazione suddiviso per tipologia di frequenza alle lezioni - a.a. 2015/16 - a.a.2019/20



## 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. 1) è relativo al tasso di frequenza alle lezioni. Discriminare tra frequentanti e non frequentanti rappresenta infatti il primo obiettivo dell'indagine, anche al fine di indirizzare le due diverse tipologie di studenti verso il questionario di pertinenza. Il quesito utilizzato prevede tre modalità di risposta:

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

Analogamente a quanto rilevato in precedenza, complessivamente la quota di frequentanti si attesta su valori piuttosto elevati, pur con significative differenziazioni connesse all'anno di corso e al Corso di studi. In particolare, come si vede nella Fig. 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, a.a. 2015/16 – a.a. 2019/20

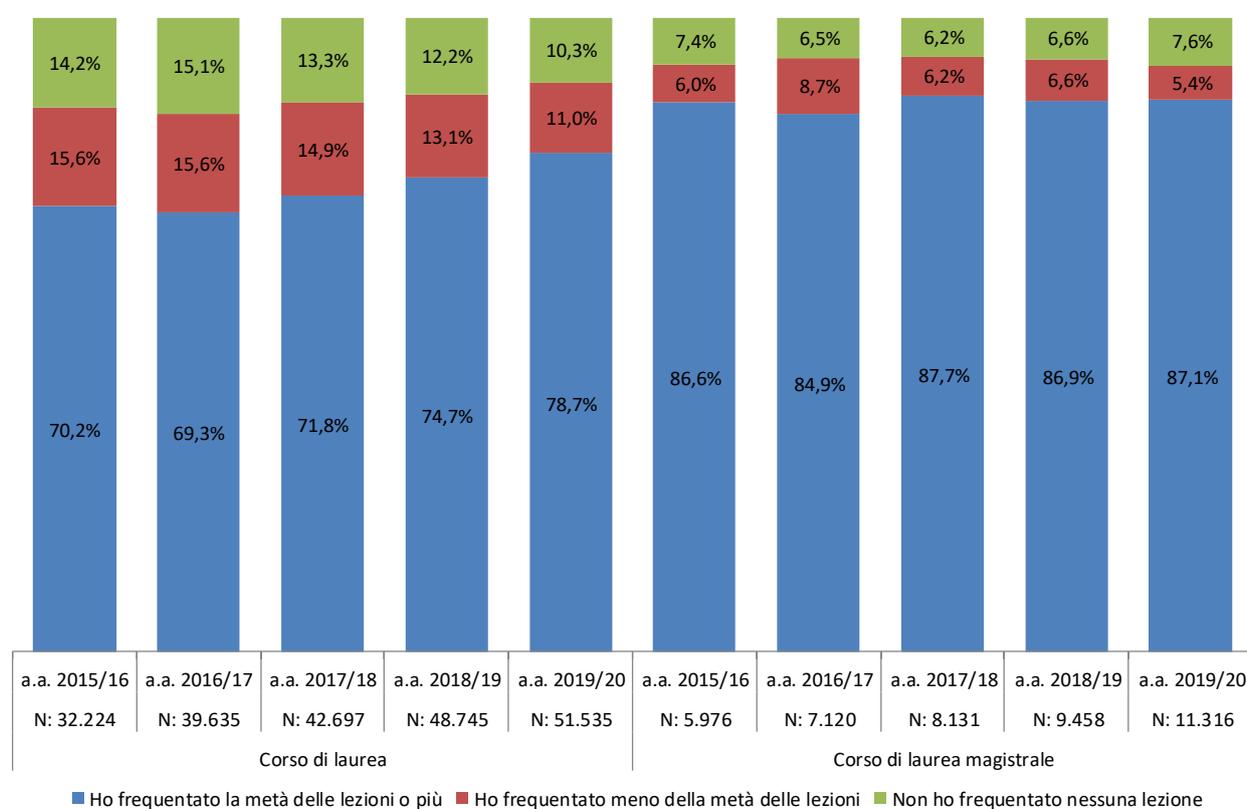


Fig. 5 Frequenza per anno di corso, Corsi di laurea, studenti in corso - a.a. 2017/18 e a.a. 2019/20<sup>3</sup>

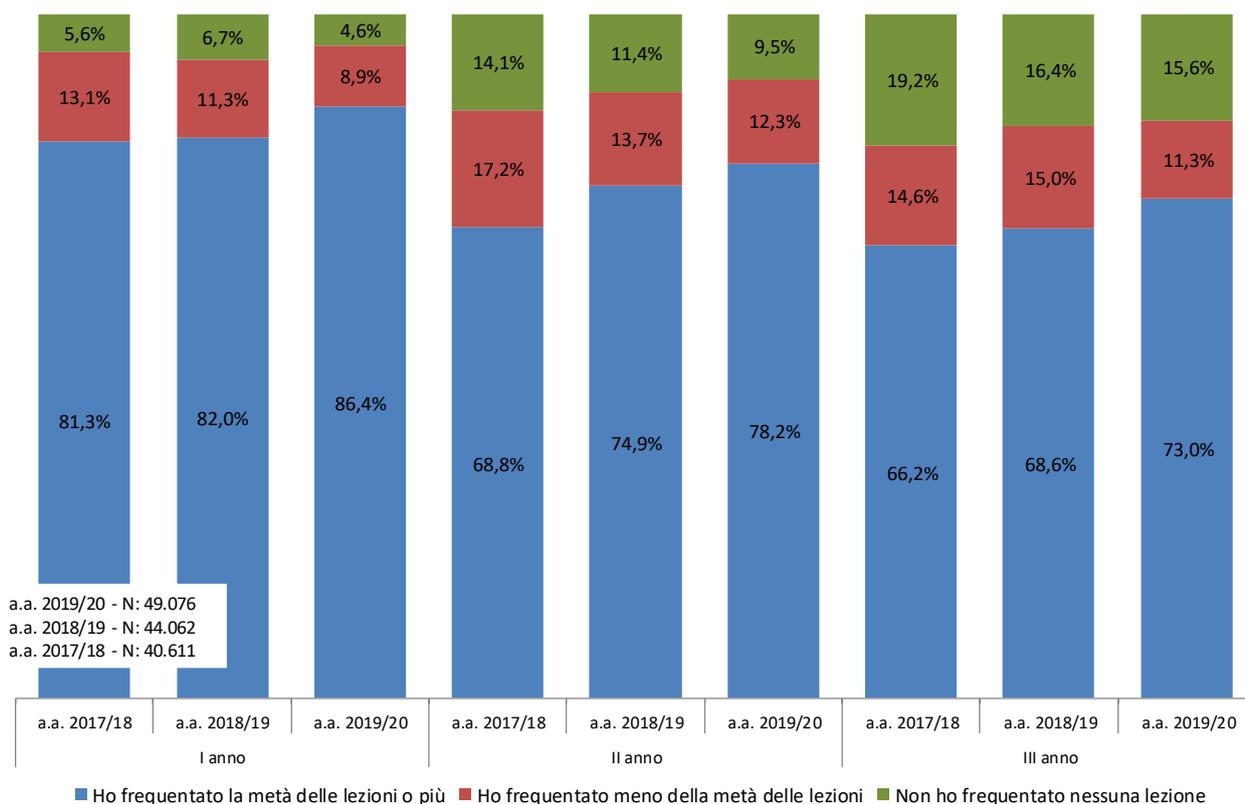
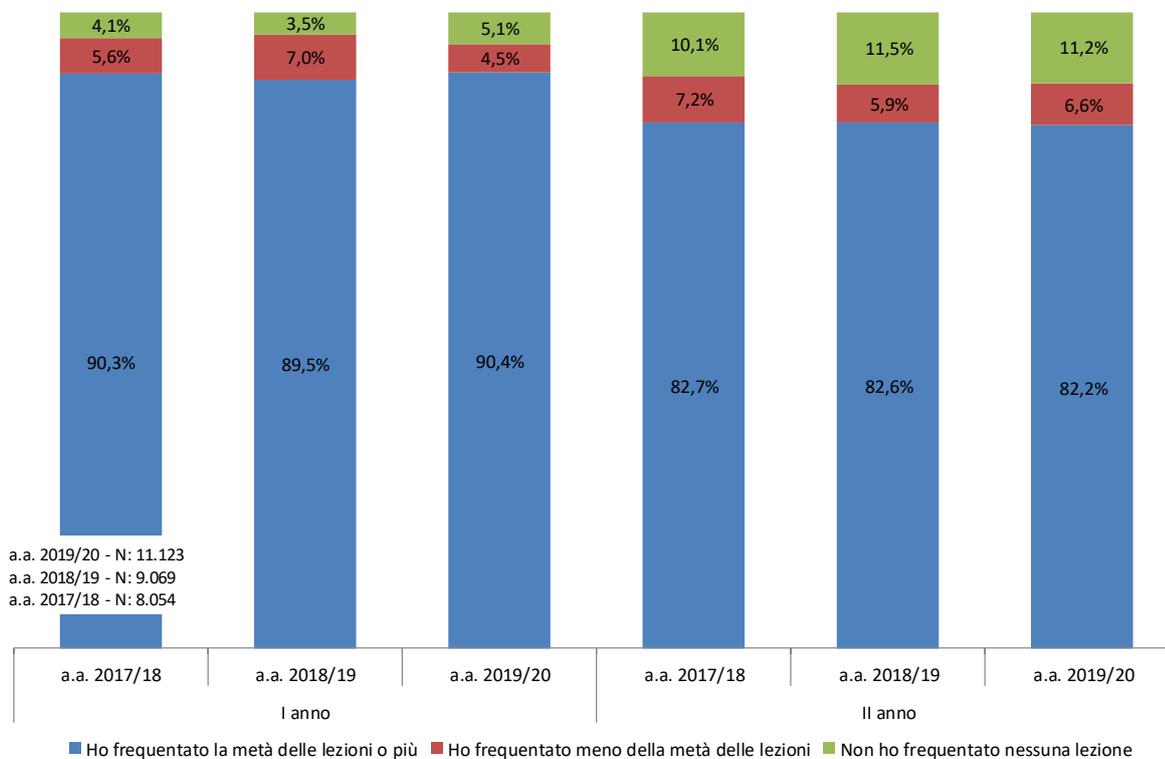


Fig. 6 Frequenza per anno di corso, Corsi di laurea magistrale, studenti in corso - a.a. 2017/18 e a.a. 2019/20<sup>4</sup>



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

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

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

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

Qual è il motivo della mancata frequenza o della frequenza ridotta alle lezioni? <sup>5</sup>	Quante lezioni hai frequentato per questo insegnamento?		Totale
	Meno della metà	Nessuna	
Lavoro	25,4%	37,2%	30,0%
Motivi personali, familiari, di salute	29,2%	24,0%	27,2%
Frequenza poco utile ai fini della preparazione	18,0%	7,9%	14,0%
Problemi per la distanza dal domicilio (orari, trasporti, ecc.)	13,1%	7,3%	10,8%
Frequenza lezioni di altri insegnamenti	9,0%	11,6%	10,0%
All'estero per partecipazione a un'iniziativa di mobilità internazionale (Erasmus, ecc.)	2,2%	7,5%	4,3%
Impegnato/a in un periodo di stage	1,0%	2,3%	1,5%
Ho iniziato a frequentare ma ho smesso dopo poche lezioni	1,2%	0,0%	0,7%
Le strutture dedicate alla didattica non consentono la frequenza	0,3%	0,5%	0,4%
Altro	1,7%	1,8%	1,1%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Risposte valide	3.403	2.199	5.602

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

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>6</sup>	Quante lezioni hai frequentato per questo insegnamento?		Totale
	Meno della metà	Nessuna	
Lavoro	22,6%	41,4%	32,9%
Motivi personali, familiari, di salute	32,9%	16,0%	23,6%
Impegnato/a in un periodo di stage	3,2%	21,7%	13,4%
Frequenza lezioni di altri insegnamenti	10,3%	10,2%	10,3%
Frequenza poco utile ai fini della preparazione	17,7%	4,2%	10,3%
Problemi per la distanza dal domicilio (orari, trasporti, ecc.)	9,4%	1,0%	4,8%
All'estero per partecipazione a un'iniziativa di mobilità internazionale (Erasmus, ecc.)	1,9%	4,5%	3,3%
Ho iniziato a frequentare ma ho smesso dopo poche lezioni.	1,9%	0,0%	0,9%
Le strutture dedicate alla didattica non consentono la frequenza	0,0%	0,5%	0,3%
Altro	0,0%	0,5%	0,3%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Risposte valide	310	382	692

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

### 1.3 Opinioni degli studenti frequentanti

Una larga maggioranza degli studenti compila il questionario per la rilevazione delle opinioni dei frequentanti, consentendo così la totale copertura dell'offerta didattica dell'a.a. 2019/20. 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 iscritti.

Complessivamente è stato raccolto almeno un questionario valido riferito all'a.a. 2019/20 per 490 associazioni tra docente e insegnamento (per un totale di 39.634 compilazioni); di queste 31 hanno però ottenuto meno di 6 compilazioni, e dunque non ne viene prodotto il report. Il fenomeno degli insegnamenti con un ridotto numero di compilazioni interessa tanto i Corsi di laurea quanto i Corsi di laurea magistrale, incidendo in entrambi i casi per circa l'8%.

Nella Tab. 4 si riporta la distribuzione per Corso delle 459 associazioni tra docente e insegnamento che ottengono almeno 6 compilazioni.

Tab. 4 Corsi di laurea e di laurea magistrale: questionari raccolti e numero di associazioni tra docente e insegnamento rilevato (con almeno 6 compilazioni valide riferite all'a.a. di rilevazione)

Denominazione		a.a. 2019/20		a.a. 2018/19	
		Corsi	N	Corsi	N
Corsi di laurea	Arti, spettacolo, eventi culturali	39	2.793	29	1.936
	Comunicazione d'impresa e relazioni pubbliche	22	6.859	--	--
	Corporate communication and public relations	8	971	--	--
	Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa	44	6.117	63	11.514
	Comunicazione, media e pubblicità	60	8.969	55	7.083
	Interpretariato e comunicazione	34	2.516	38	2.746
	Turismo, management e territorio	46	3.588	33	2.490
Corsi di laurea magistrale	Arte, valorizzazione e mercato	26	916	11	394
	Hospitality and tourism management	31	772	18	516
	Marketing, consumi e comunicazione	40	2.455	39	2.042
	Strategic communication	30	1.434	26	967
	Televisione, cinema e new media	52	1.349	44	1.355
	Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza	28	787	24	587
<b>Totale</b>		<b>459</b>	<b>39.526</b>	<b>409</b>	<b>32.511</b>
<b>Totale corsi con almeno 10 rispondenti frequentanti</b>		<b>420</b>	<b>39.225</b>	<b>384</b>	<b>32.330</b>

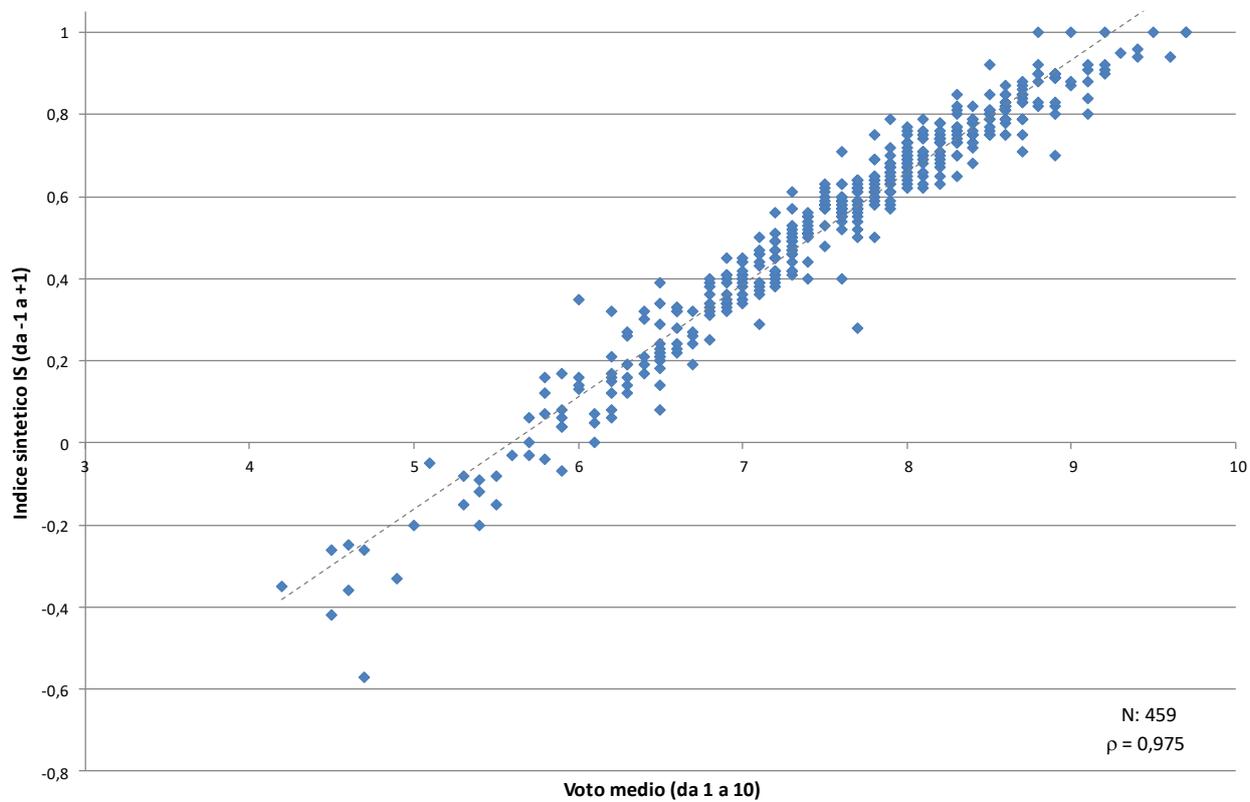
È inoltre interessante osservare la coerenza tra i due principali indici di gradimento complessivo, calcolati sulla base delle risposte ai quesiti (a risposta obbligatoria):

- “Sei complessivamente soddisfatto/a dell'esperienza fatta frequentando l'insegnamento?” (Decisamente no / Più no che sì / Più sì che no / Decisamente sì), da cui si ricava il consueto indice sintetico IS variabile sulla scala da -1 a +1;
- “Da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (completamente soddisfatto), che voto daresti all'esperienza fatta frequentando l'insegnamento?”, da cui si ricava il voto medio.

Il primo è utilizzato anche nelle precedenti edizioni cartacee dell'indagine e conforme alle indicazioni dell'ANVUR (per quanto riguarda la scala di rilevazione a 4 modalità), il secondo è stato introdotto con l'avvio della rilevazione online. Come si vede nella Fig. 7 i due indici (calcolati per insegnamenti con almeno 6 rispondenti) presentano una evidente e forte correlazione; è interessante inoltre osservare che a un voto medio inferiore o uguale a 6 corrisponde

sempre un IS pari o inferiore a zero. Tale relazione conferma quanto già osservato nella medesima misura nelle rilevazioni degli scorsi quattro anni accademici.

Fig. 7 Grafico di correlazione tra IS e voto medio, a.a. 2019/20.



#### 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 2 luglio 2020. Il report si compone delle seguenti parti:

- una sezione di apertura dedicata al tasso di frequenza alle lezioni e di compilazione dei questionari, trasmessa per tutte le differenti associazioni tra docente e insegnamento, indipendentemente dal numero di accessi da parte degli studenti. Oltre alla distribuzione congiunta del tasso di frequenza alle lezioni e di compilazione dei questionari per la singola attività didattica è stata riportata l'analoga distribuzione a livello di Corso di studi di afferenza dell'insegnamento, così da disporre di un opportuno livello di confronto;
- una sezione dedicata alla distribuzione dei giudizi degli studenti frequentanti per l'a.a. 2019/20, prodotta per i 459 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.

## 1.5 Livelli di soddisfazione degli studenti frequentanti

Per quanto riguarda i risultati dell'indagine, la presente relazione offre 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>7</sup> Tale scelta pare rispondere efficacemente (almeno in prima approssimazione) all'esigenza di disporre di livelli di riferimento che consentano una lettura maggiormente contestualizzata dei singoli giudizi. In tal senso pare più opportuno non pesare i singoli IS per il numero di rispondenti.

## 1.6 Area dell'insegnamento

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

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

---

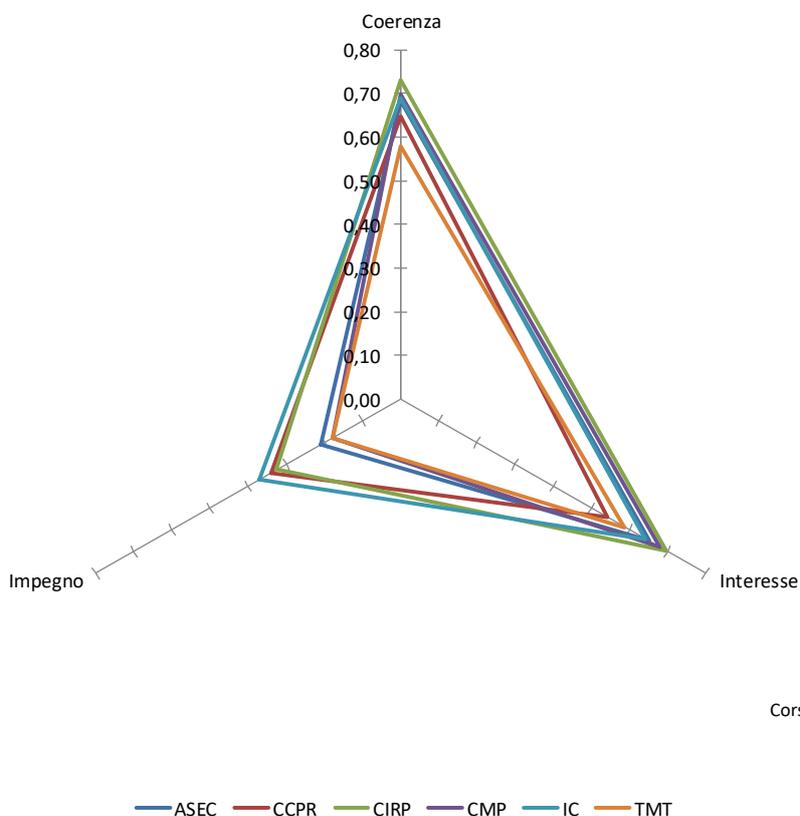
<sup>7</sup> Si segnala che, a tutela della rappresentatività del valore della media, non si sono considerati i singoli quesiti con un numero di rispondenti inferiore a 10. Inoltre, qualora il numero di attività formative con almeno 10 rispondenti ad un determinato quesito sia risultato inferiore a 5,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

<sup>8</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.

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.

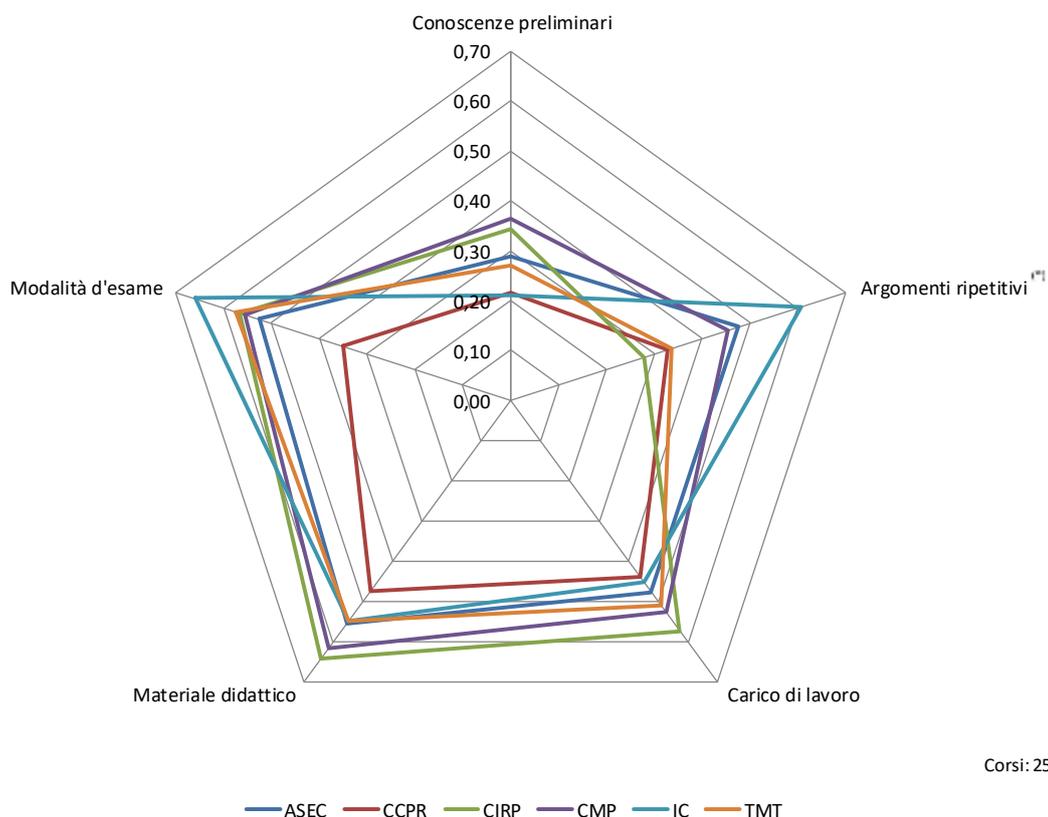
Dall'esame dei grafici si evince una valutazione prevalentemente positiva su tutti gli aspetti esaminati, sia per i Corsi di laurea, sia per i Corsi di laurea magistrale.

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



Corsi: 253

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

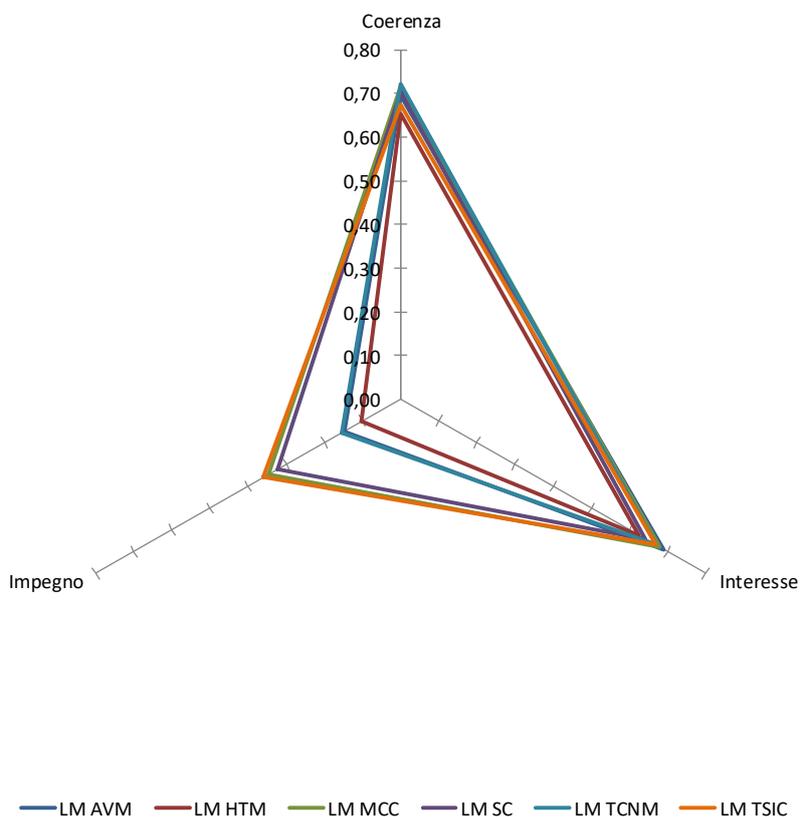
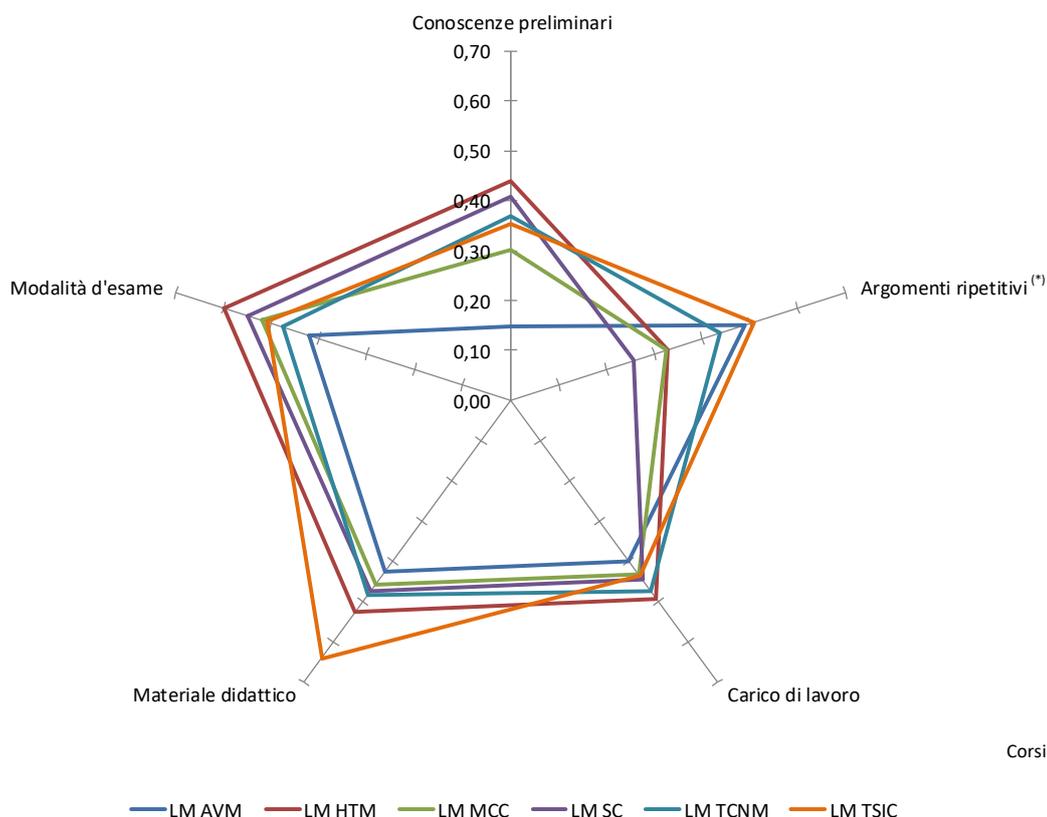


Fig. 11: Indici sintetici relativi all'area della materia (conoscenze preliminari, argomenti ripetitivi, carico di studio, materiale didattico, modalità d'esame) - Corso di laurea magistrale



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

## 1.7 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. 12 e Fig. 13 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. 12: “La durata del corso è proporzionata agli argomenti trattati e al lavoro svolto in aula?”. Distribuzione percentuale delle risposte, per Corso di laurea

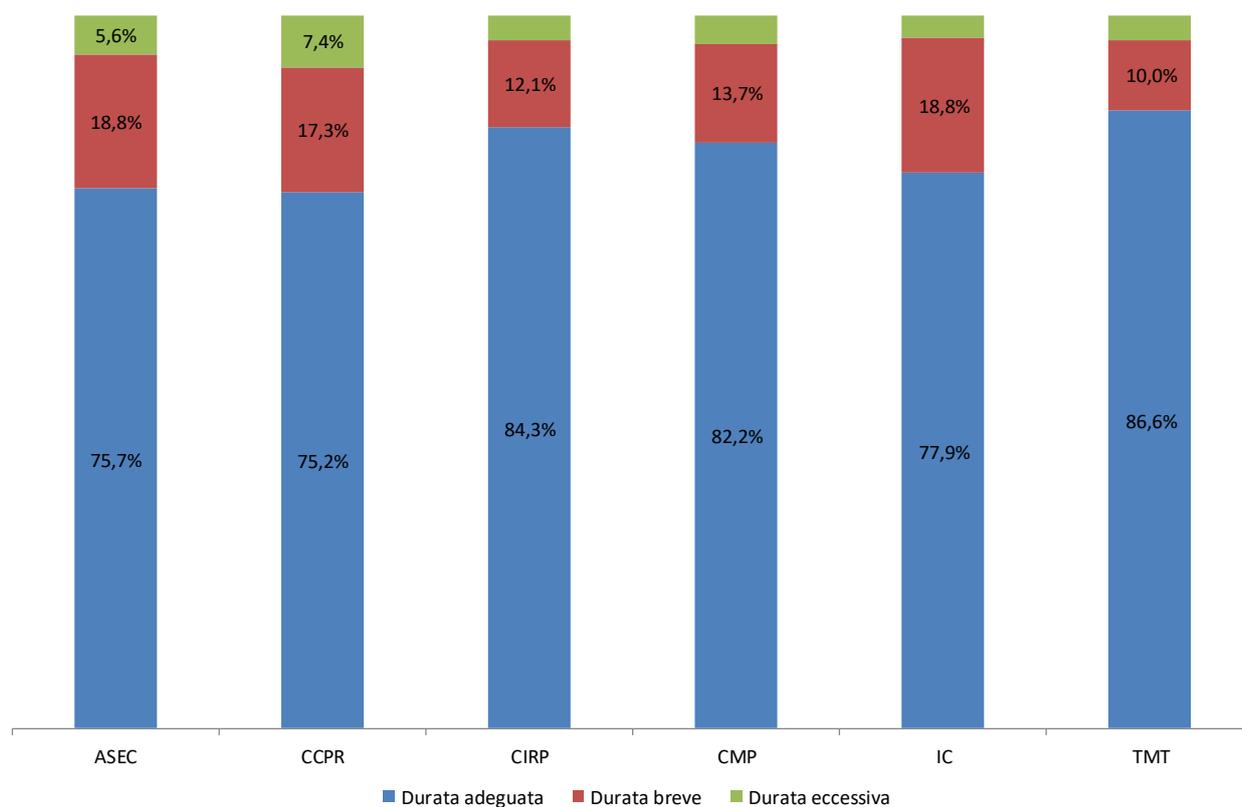
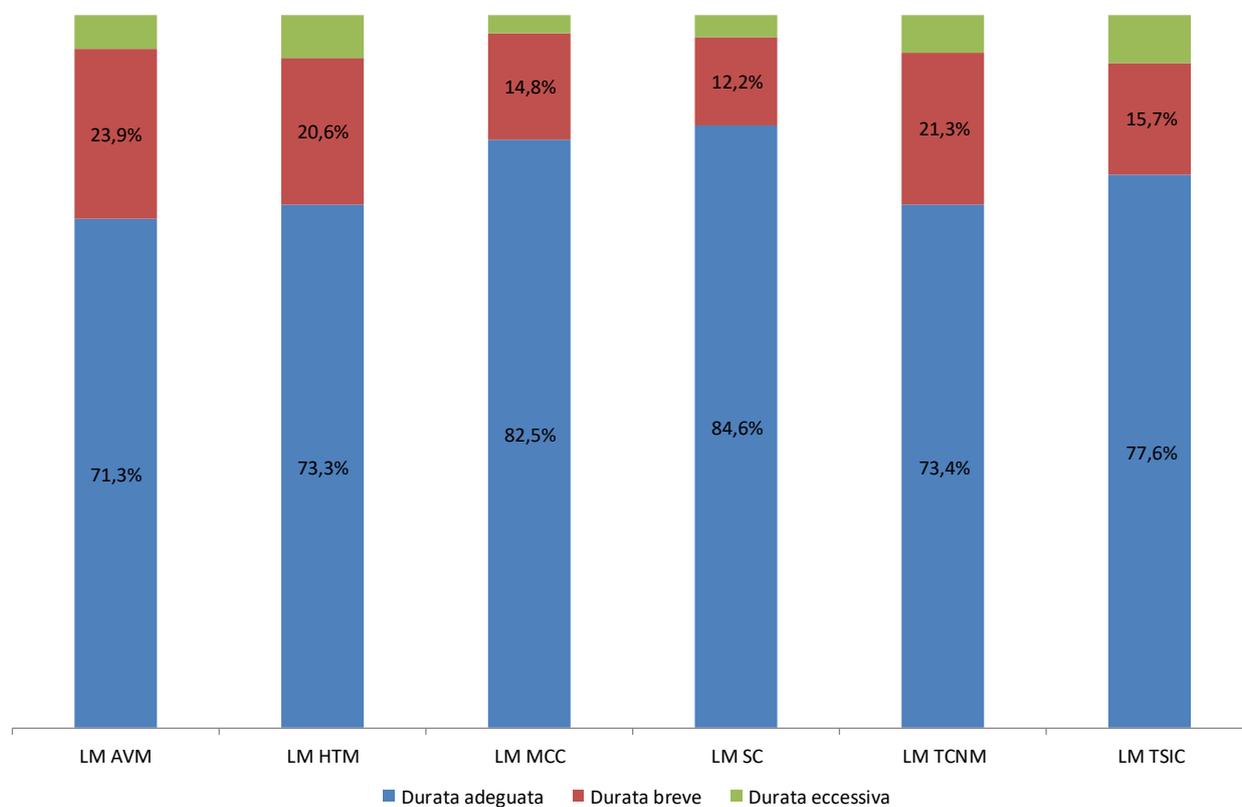


Fig. 13: “La durata del corso è proporzionata agli argomenti trattati e al lavoro svolto in aula?”. Distribuzione percentuale delle risposte, per Corso di laurea magistrale



## 1.8 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. 14 e Fig. 15).

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

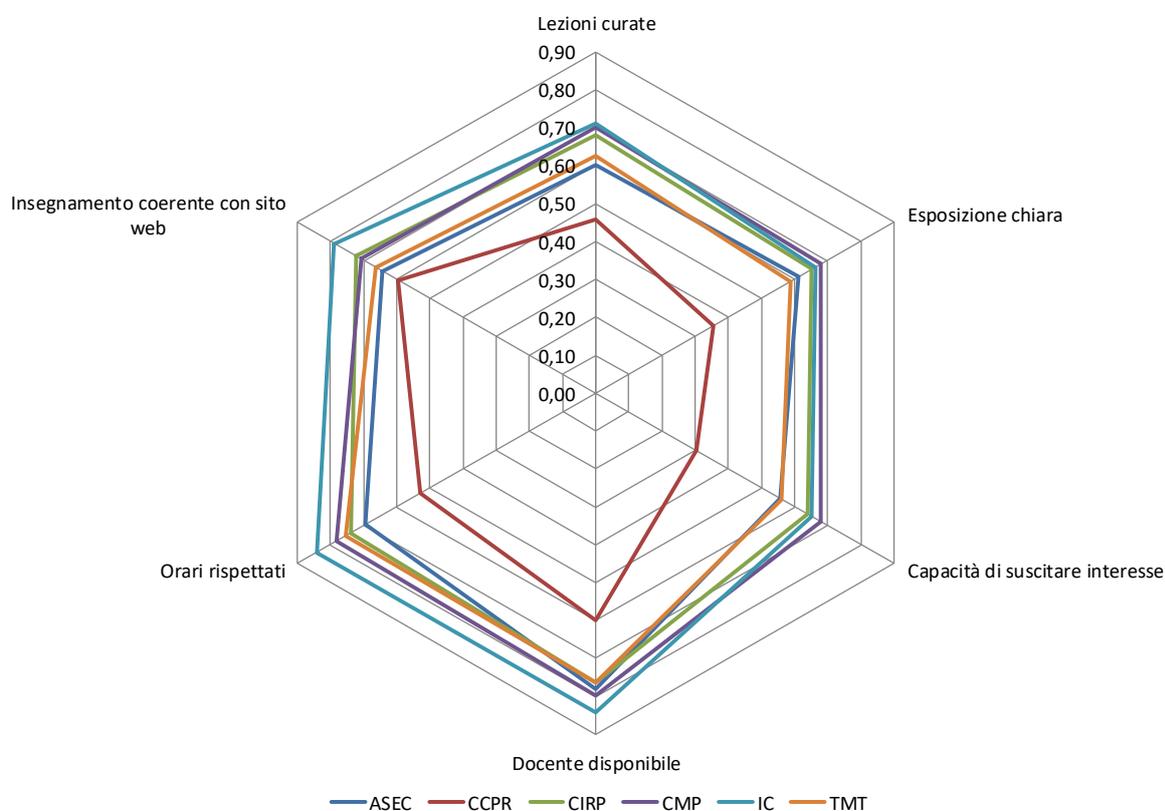
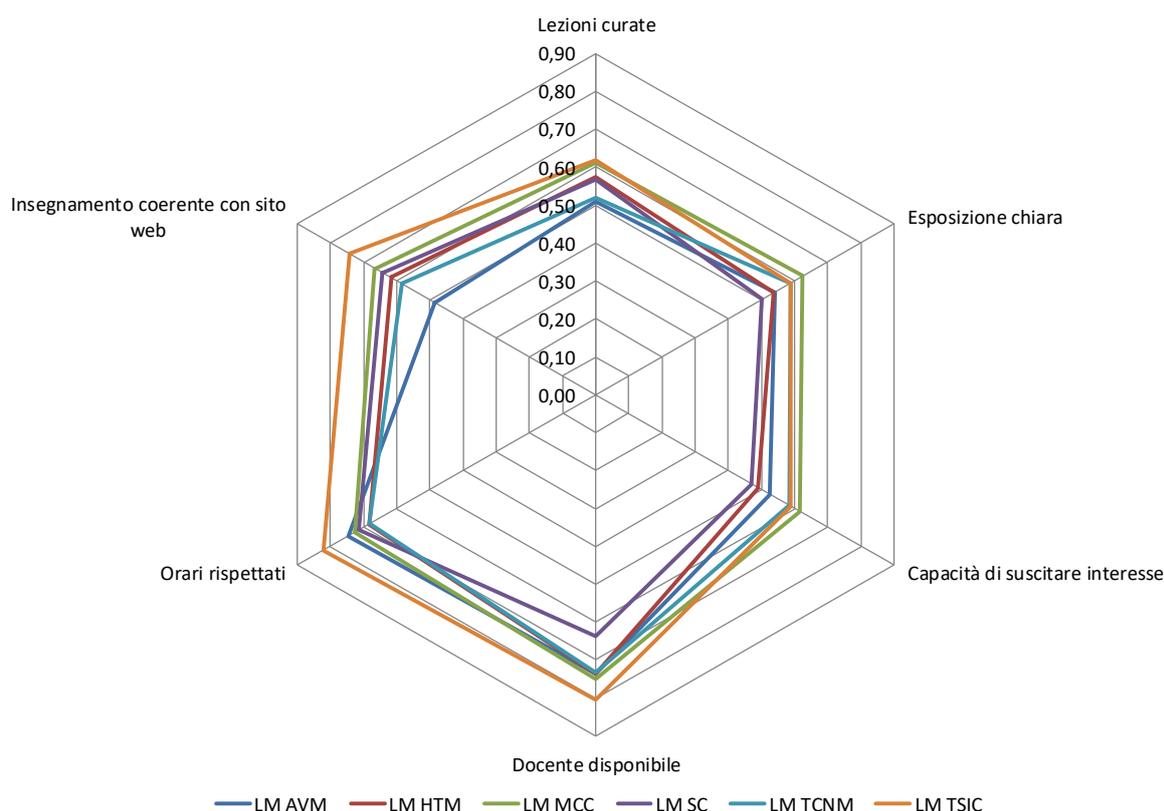


Fig. 15: Indici sintetici relativi all'area della docenza, per Corso di laurea magistrale



### 1.9 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. 16 e Fig. 17. Nelle Fig. 18 e Fig. 19, sono rappresentati invece gli insegnamenti dei Corsi di laurea e laurea magistrale ordinati in senso crescente per voto medio.<sup>9</sup>

Complessivamente si evidenzia una soddisfazione medio alta per entrambi i livelli di Corso. In continuità con la precedente edizione dell'indagine, in prima approssimazione si individua quale indicatore di potenziali criticità la quota di insegnamenti che presenta un valore voto complessivo negativo per la risposta al quesito sulla valutazione complessiva, riportato nella Fig. 20. Come si vede l'ampiezza di tale "zona di attenzione" tende negli ultimi anni a stabilizzarsi attestandosi per i Corsi di laurea intorno all'3% degli insegnamenti e per i Corsi di laurea magistrale intorno all'8% degli insegnamenti.

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

Fig. 16: IS medio, a.a. 2015/16 – 2019/20, Corso di laurea

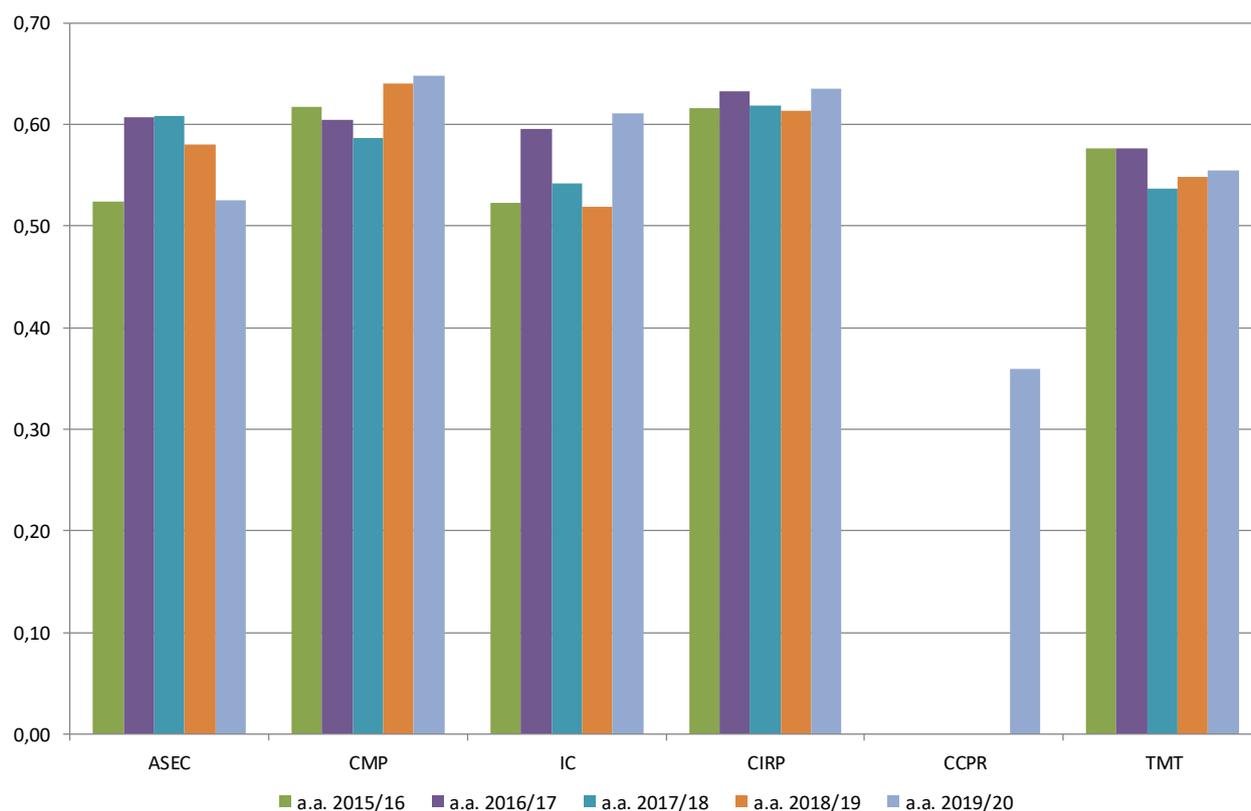


Fig. 17: IS, a.a. 2015/16 – 2019/20, Corso di laurea magistrale

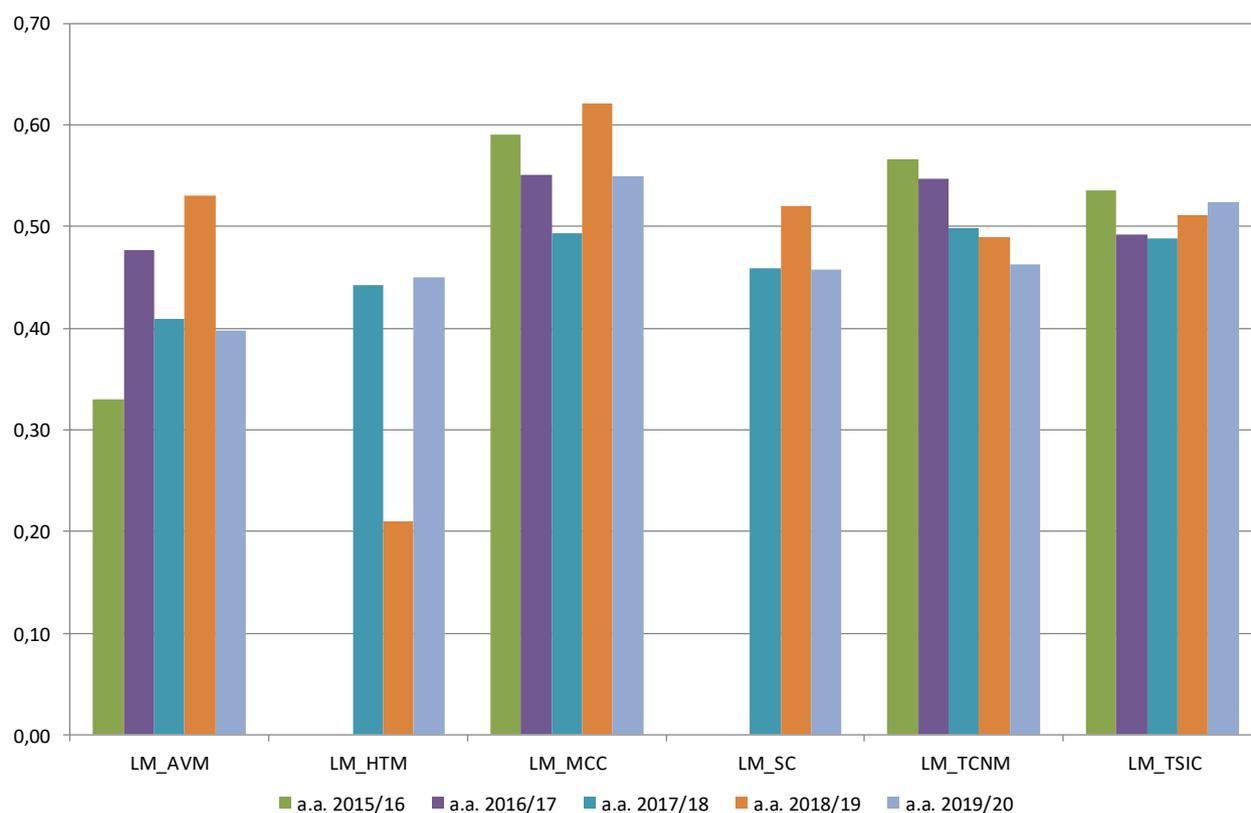


Fig. 18: Distribuzione del voto medio per modulo didattico – Corsi di laurea

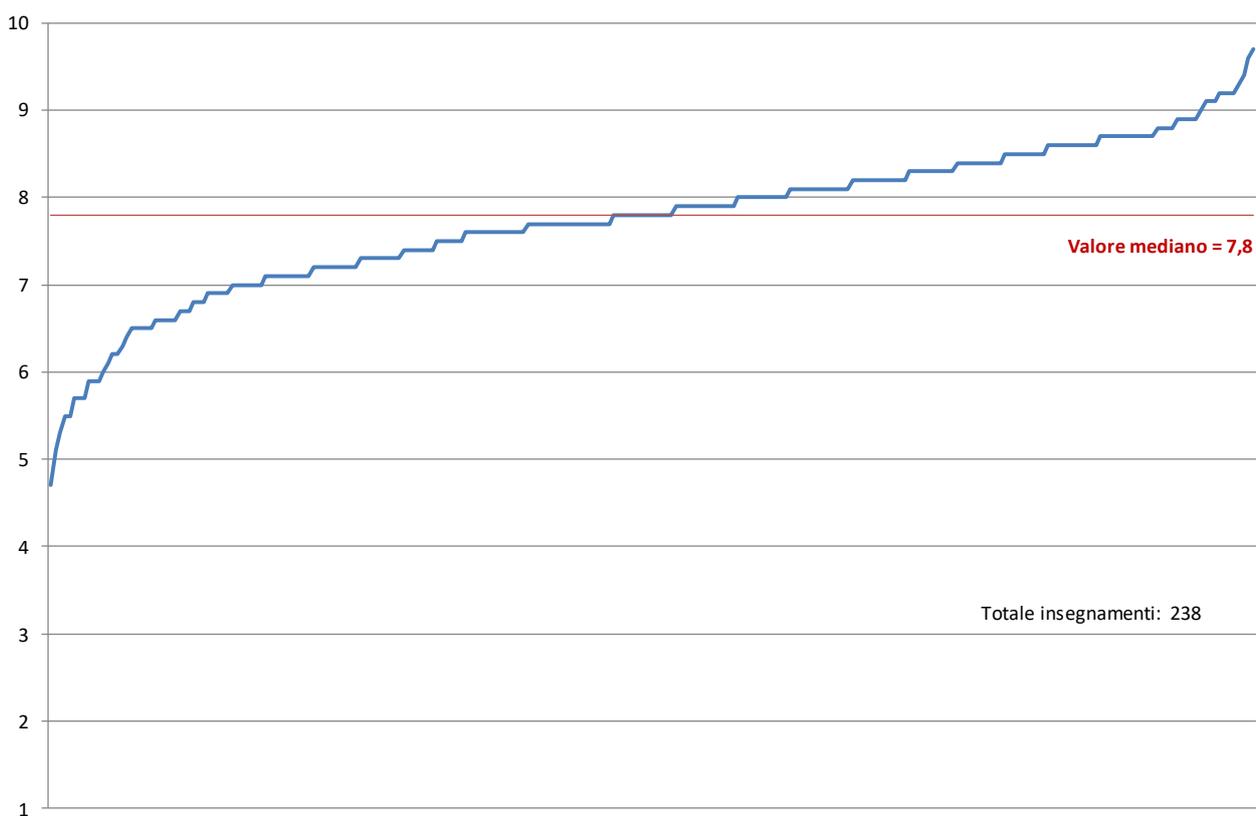


Fig. 19: Distribuzione del voto medio per modulo didattico – Corsi di laurea magistrale

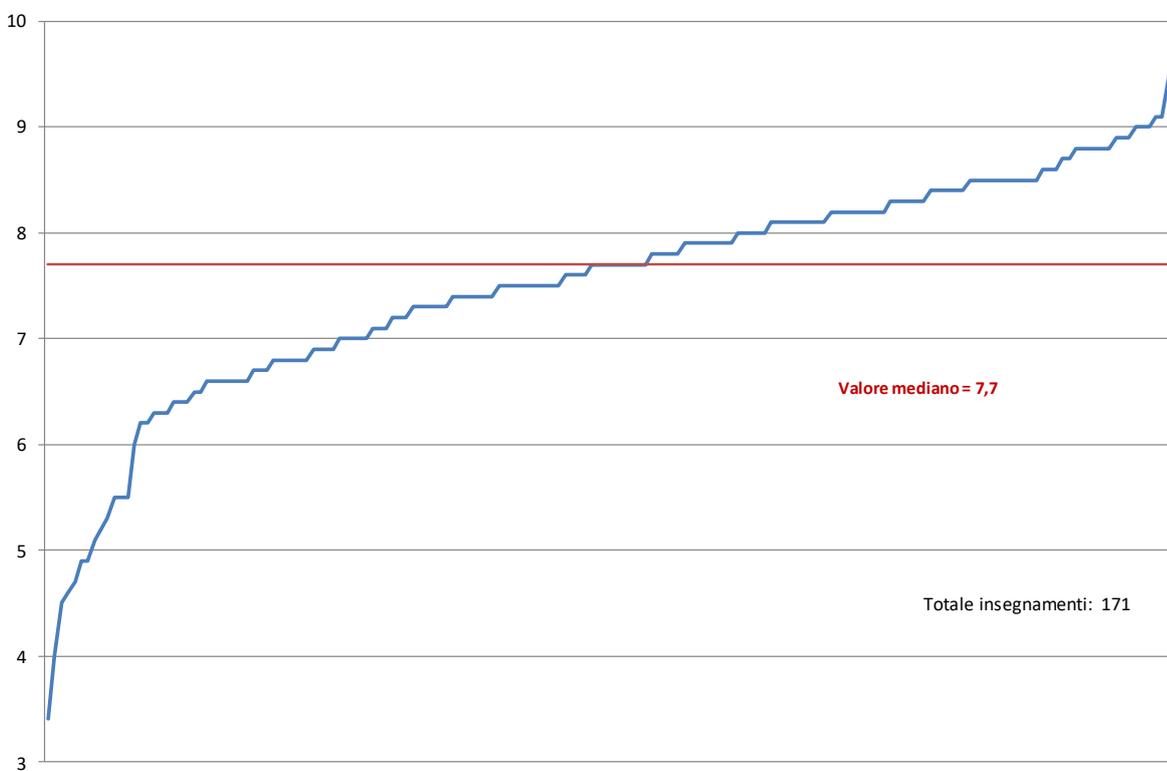
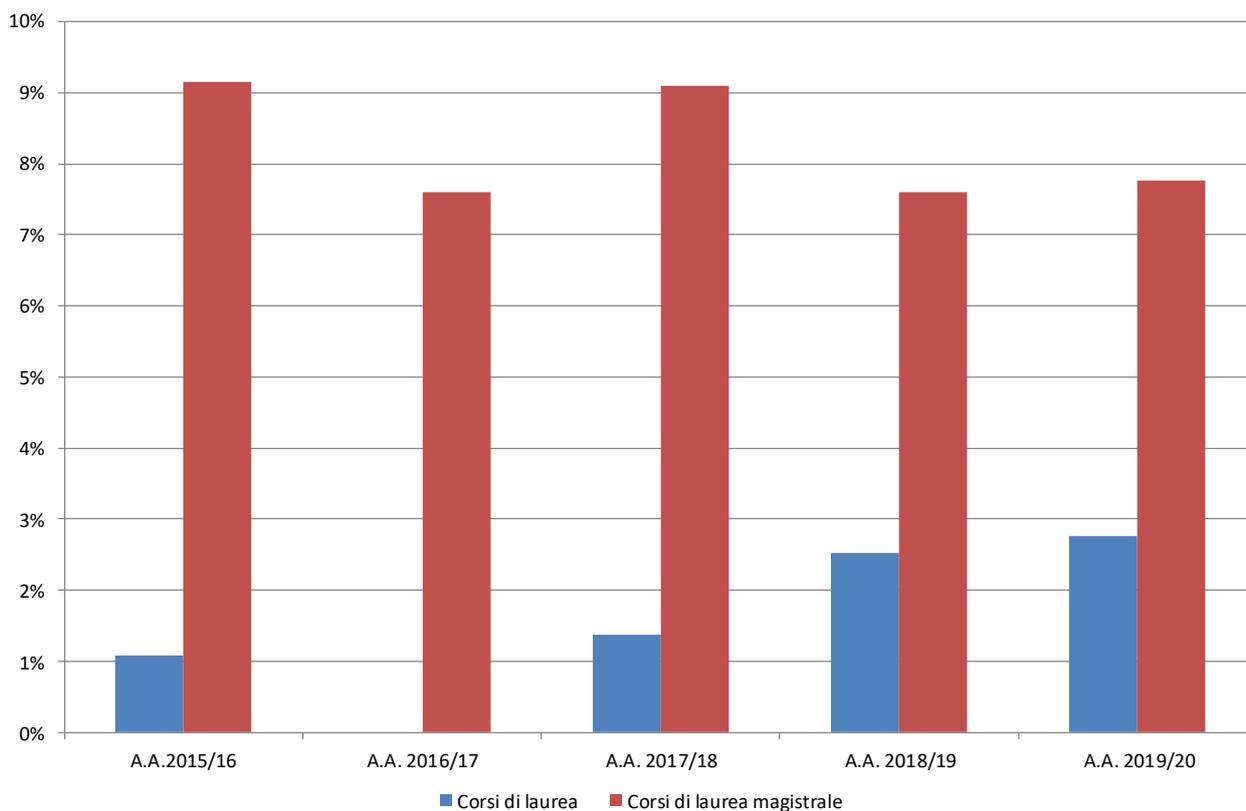


Fig. 20: Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale: percentuale di corsi con un IS complessivo negativo, a.a. 2015/16 - a.a. 2019/20



## 2 Rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica online - Il semestre, a.a. 2019/20

A causa dell'emergenza Coronavirus, a partire dal 24 febbraio 2020 la didattica in presenza è stata sospesa e per tutto il II semestre dell'a.a. 2019/20 l'Ateneo ha attivato il "Piano straordinario per la didattica online".

Si riporta di seguito il dettaglio delle numerosità delle valutazioni raccolte nell'ambito della rilevazione dedicata.

Tab. 5 Numerosità delle valutazioni raccolte

Denominazione		N attività didattiche (AD) valutate	N studenti	N medio di AD valutate per studente
Corsi di laurea	Arti, spettacolo, eventi culturali – Arti design e spettacolo	246	115	2,1
	Comunicazione d'impresa e relazioni pubbliche	315	189	1,7
	Corporate communication and public relations	89	32	2,8
	Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa – Relazioni pubbliche e pubblicità	446	255	1,7
	Comunicazione, media e pubblicità	553	282	2,0
	Interpretariato e comunicazione	621	239	2,6
	Turismo: cultura e sviluppo dei territori - Turismo, management e territorio	356	145	2,5
<b>Totale Corsi di laurea</b>		<b>2.626</b>	<b>1.257</b>	<b>2,1</b>
Corsi di laurea magistrale	Arte, valorizzazione e mercato	109	32	3,4
	Hospitality and tourism management	45	20	2,3
	Marketing, consumi e comunicazione	142	63	2,3
	Strategic communication	57	32	1,8
	Televisione, cinema e new media	92	37	2,5
	Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza – Interpretariato di conferenza	101	41	2,5
	Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza – Traduzione specialistica	111	35	3,2
<b>Totale Corsi di laurea magistrale</b>		<b>657</b>	<b>260</b>	<b>2,5</b>
<b>Totale</b>		<b>3.283</b>	<b>1.517</b>	<b>2,2</b>

## 2.1 Opinioni degli studenti

Per tutte le attività didattiche valutate è stato chiesto di esplicitare quali piattaforme sono state utilizzate per svolgere l'attività didattica in modalità online. Le frequenze sono indicate nella Tab. 6. Come evidente, la piattaforma maggiormente utilizzata è stata Microsoft Teams.

Tab. 6 Risposte al quesito: "Quali piattaforme sono state utilizzate per svolgere questa attività didattica online?"

Piattaforma	Corsi di laurea	Corsi di laurea magistrale
Microsoft Teams	86,1%	82,0%
Facebook	4,5%	1,7%
Vimeo (*)	2,3%	0,3%
Video/audiolezioni caricate in Community (*)	2,0%	3,1%
Youtube	0,7%	2,4%
Google Meet	0,4%	1,7%
Altro	3,9%	8,9%
<b>Totale risposte</b>	<b>2.840 (100%)</b>	<b>717 (100%)</b>
<b>Totale rispondenti</b>	<b>2.626</b>	<b>657</b>
Numero medio di risposte per rispondente	1,08	1,09

(\*) modalità creata ricodificando alcune risposte "Altro" durante l'analisi dei dati

È stato inoltre chiesto agli studenti se, successivamente alle prime lezioni di avvio, l'esperienza della didattica online fosse migliorata, peggiorata o rimasta invariata. Come si osserva nella Tab. 7, la maggioranza dei

rispondenti iscritti a Corsi di laurea triennale reputa che le lezioni siano, col tempo, migliorate; mentre tra gli studenti iscritti a Corsi di laurea magistrale la maggioranza dei rispondenti reputa invariate le lezioni nel corso del tempo.

Tab. 7 Risposte al quesito: “Rispetto alle prime lezioni di avvio, col passare del tempo l’esperienza della didattica online ti è persa:...”

	Corsi di laurea	Corsi di laurea magistrale
Migliorare	51,7%	39,0%
Né migliorare né peggiorare	38,6%	46,2%
Peggiorare	9,8%	14,7%
<b>N risposte valide</b>	<b>2.603 (100,0%)</b>	<b>651 (100%)</b>

Nella Tab. 9 si riportano, per ogni Corso di studio, gli indici medi di soddisfazione calcolati sulle attività didattiche che hanno raccolto almeno 10 compilazioni.

Gli aspetti indagati sono i seguenti:

- organizzazione delle lezioni online;
- capacità di coinvolgimento del docente;
- efficacia della formazione ricevuta;
- materiali forniti a supporto delle lezioni;
- possibilità di interazione con il docente;
- esercitazioni/project work;
- soddisfazione rispetto all'utilizzo della Community nell'insegnamento (solo se si è risposto “Sì” alla domanda: “Il docente ha utilizzato la Community IULM a supporto della didattica online?”);
- soddisfazione complessiva per l'insegnamento svolto online.

Sono infine presentate nella Tab. 8 le distribuzioni per Corso di studio delle percentuali di coloro i quali hanno indicato i punti di forza o di debolezza della didattica online; come si può osservare, le compilazioni sono molto numerose per tutti i Corsi di studio.

Tra i principali punti di debolezza vengono citati di problemi di connessione, mentre tra gli aspetti positivi si evidenzia la possibilità di seguire la lezione registra quando si desidera e di poterla rivedere più volte. Relativamente ai suggerimenti, emerge con frequenza la proposta di continuare a registrare le lezioni anche una volta che si tornerà in sede, al fine di permettere di rivedere quanto esposto in aula.

Tab. 8 Numerosità delle compilazioni alle domande finali.

		Punti di forza		Punti di debolezza		Commenti	
		N	%	N	%	N	%
Corsi di laurea	Arti, spettacolo, eventi culturali – Arti design e spettacolo	73	63,5%	74	64,3%	29	25,2%
	Comunicazione d'impresa e relazioni pubbliche	130	68,8%	122	64,6%	47	24,9%
	Corporate communication and public relations	20	62,5%	21	65,6%	9	28,1%
	Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa – Relazioni pubbliche e pubblicità	160	62,7%	157	61,6%	67	26,3%
	Comunicazione, media e pubblicità	177	62,8%	173	61,3%	71	25,2%
	Interpretariato e comunicazione	122	51,0%	118	49,4%	26	10,9%
	Turismo: cultura e sviluppo dei territori - Turismo, management e territorio	93	64,1%	93	64,1%	24	16,6%
<b>Totale Corsi di laurea</b>		<b>775</b>	<b>61,7%</b>	<b>758</b>	<b>60,3%</b>	<b>273</b>	<b>21,7%</b>
Corsi di laurea	Arte, valorizzazione e mercato	20	62,5%	21	65,6%	12	37,5%
	Hospitality and tourism management	11	55,0%	13	65,0%	8	40,0%
	Marketing, consumi e comunicazione	44	69,8%	40	63,5%	14	22,2%
	Strategic communication	23	71,9%	25	78,1%	14	43,8%

Televisione, cinema e new media	25	67,6%	25	67,6%	9	24,3%
Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza – Interpretariato di conferenza	21	51,2%	21	51,2%	8	19,5%
Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza – Traduzione specialistica	18	51,4%	17	48,6%	11	31,4%
<b>Totale Corsi di laurea magistrale</b>	162	62,3%	162	62,3%	76	29,2%
<b>Totale</b>	937	61,8%	920	60,6%	349	23,0%

## 2.2 Indici “medi” di riferimento per Facoltà

Nella tabella di seguito viene riportato il “valore medio” degli indici calcolati per ogni Corso di studio. Pur non trattandosi di valori capaci di sintetizzare la performance a livello di Corso di studio, può essere utile presentarne la sinossi per considerare comparativamente il livello come base per un primo approfondimento.

Si riporta per ogni Corso di studi e singolo item considerato l'IS “medio”, calcolato come media aritmetica degli IS dei singoli insegnamenti per ogni specifica domanda con almeno 10 rispondenti.

Nell'ultima riga della tabella si riporta il numero di insegnamenti con almeno 10 rispondenti considerati ai fini del calcolo dell'IS medio. È evidente che a livello di singolo quesito il numero di insegnamenti che per la specifica domanda hanno almeno 10 risposte valide può variare.

Tab. 9 Indici di soddisfazione per i diversi aspetti indagati

INSEGNAMENTO	Arti e turismo				Comunicazione							Interpretariato e traduzione	
	ASEC	TMT	LM AVM	LM HTM	CMP	CIRP	CCPR	RPCI	LM MCC	LM SC	LM TCNM	IC	LM TSIC
Organizzazione delle lezioni online	0,26	0,53	0,32	0,00	0,42	0,43	0,17	0,47	0,66	0,61	0,61	0,73	0,55
Capacità di coinvolgimento del docente	0,31	0,44	0,21	-0,30	0,46	0,40	-0,11	0,43	0,63	0,38	0,51	0,62	0,30
Efficacia della formazione ricevuta	0,30	0,49	0,10	-0,17	0,43	0,55	0,15	0,43	0,61	0,60	0,58	0,71	0,38
Materiali forniti a supporto delle lezioni	0,51	0,54	0,15	0,13	0,47	0,52	0,24	0,59	0,70	0,63	0,53	0,72	0,61
Possibilità di interazione con il docente	0,50	0,57	0,34	-0,60	0,53	0,38	0,12	0,45	0,83	0,62	0,65	0,70	0,77
Esercitazioni/project work	-0,05	0,27	-0,03	-0,22	0,15	0,01	-0,13	0,31	0,52	0,64	0,29	0,48	0,24
Quanto sei soddisfatto rispetto all'utilizzo della Community in questo insegnamento? (*)	0,35	0,56	0,08	0,33	0,53	0,51	0,40	0,50	0,66	0,64	0,05	0,71	0,59
Complessivamente, quanto ti ritieni soddisfatto di questo insegnamento svolto online?	6,5	7,4	6,0	5,2	7,2	7,5	5,8	7,2	7,9	7,5	7,3	8,2	7,1
Numero insegnamenti con almeno 10 rispondenti	10	12	5	1	14	8	4	9	5	2	2	8	5

(\*) solo se si risponde Sì alla domanda Il docente ha utilizzato la Community IULM a supporto della didattica online?

I Corsi di laurea e di laurea magistrale colorati in grigio presentano un numero di insegnamenti con più di 10 questionari inferiore a 4

### 3 Opinioni dei docenti sulla didattica online

I docenti e professori a contratto che hanno risposto al questionario e hanno dichiarato di aver svolto didattica in modalità online sono complessivamente 122.

A questi è stato innanzitutto chiesto di esplicitare quali piattaforme abbiano utilizzato. Le risposte sono riportate nella Tab. 10 Come atteso, la piattaforma maggiormente utilizzata è stata Microsoft Teams. Numerosi docenti, in particolare tra il personale di ruolo, hanno utilizzato anche la Community.

Tab. 10 Risposte al quesito: "Quale/i piattaforma/e ha utilizzato per svolgere la didattica online?" (possibili più risposte)

	Tutti i rispondenti	Docenti di ruolo	Professori a contratto
Microsoft Teams	66,9%	65,6%	68,5%
Community	16,3%	19,4%	12,3%
Facebook	4,8%	4,3%	5,5%
Youtube	1,8%	1,1%	2,7%
Google Meet	1,8%	0,0%	4,1%
Vimeo	1,2%	2,2%	0,0%
Altro	7,2%	7,5%	6,8%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>N. risposte</b>	<b>166</b>	<b>93</b>	<b>73</b>
<b>Casi validi (rispondenti)</b>	<b>121</b>	<b>65</b>	<b>56</b>
<b>N medio di risposte</b>	<b>1,4</b>	<b>1,4</b>	<b>1,3</b>

È stato inoltre chiesto ai docenti con quale modalità abbiano erogato le lezioni. Come si osserva nella Tab. 11 la maggioranza dei rispondenti ha erogato le lezioni in streaming, mentre una minoranza ha pubblicato lezioni preregistrate. Solamente 14 rispondenti (9 docenti di ruolo e 5 professori a contratto) hanno dichiarato di aver utilizzato solamente lezioni preregistrate.

Tab. 11 Risposte al quesito: "Con quale/i modalità ha erogato le lezioni?" (possibili più risposte)

	Tutti i rispondenti	Docenti di ruolo	Professori a contratto
In streaming	68,7%	64,6%	73,5%
Lezioni registrate	25,3%	30,5%	19,1%
Altro	6,0%	4,9%	7,4%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>N. risposte</b>	<b>150</b>	<b>82</b>	<b>68</b>
<b>Casi validi (rispondenti)</b>	<b>122</b>	<b>65</b>	<b>57</b>
<b>N medio di risposte</b>	<b>1,2</b>	<b>1,3</b>	<b>1,2</b>

È stata quindi chiesta ai docenti una valutazione relativamente ad alcuni aspetti dell'esperienza di didattica online.

Gli aspetti indagati sono riportati nella Tab. 12, dalla quale emerge:

- una elevata soddisfazione relativamente al supporto tecnico e al supporto fornito dagli uffici di segreteria;
- una buona soddisfazione relativamente all'adeguatezza della piattaforma utilizzata, alla partecipazione attiva degli studenti e al coordinamento sui programmi degli insegnamenti all'interno del Corso di studio;
- una soddisfazione medio-bassa relativamente alla qualità dell'interazione con l'aula.

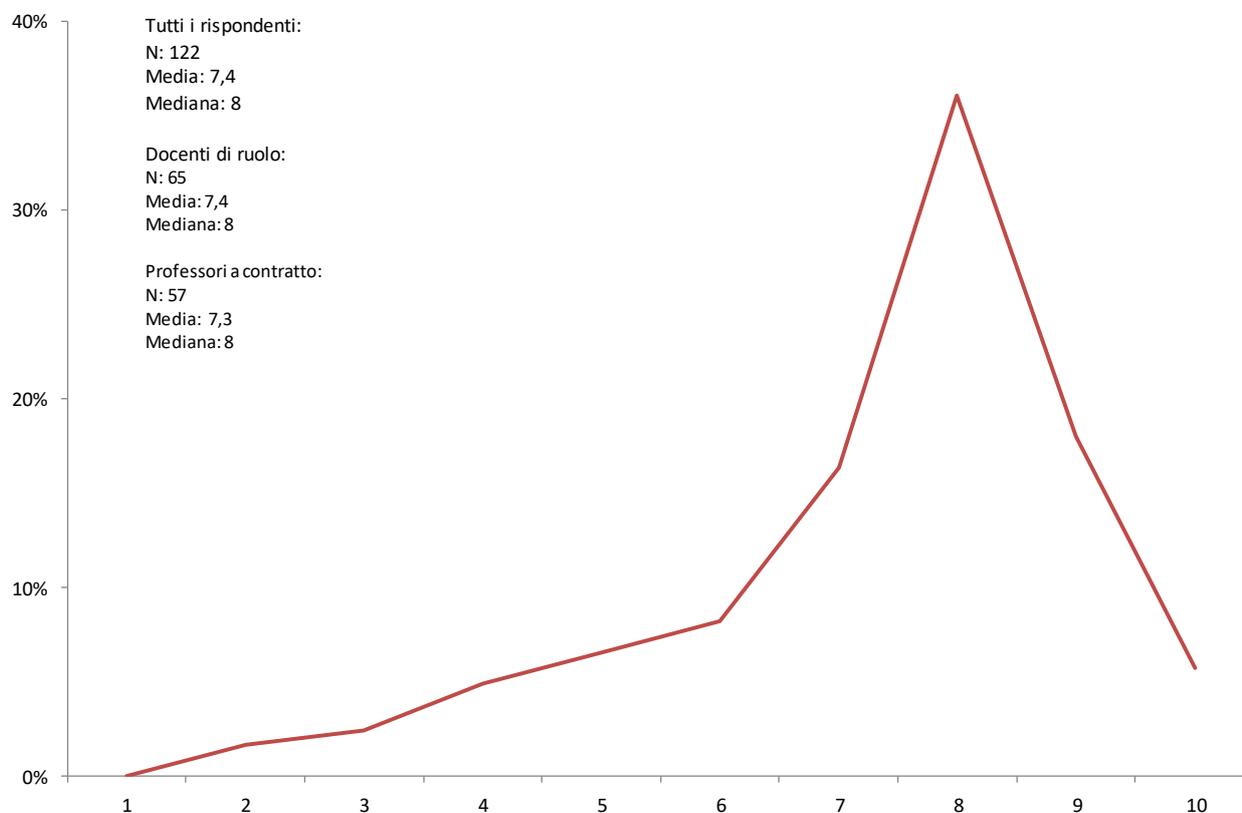
Dal confronto delle opinioni dei docenti di ruolo e dei professori a contratto si rileva una maggiore soddisfazione di questi ultimi per la piattaforma utilizzata; i docenti di ruolo si dichiarano relativamente più soddisfatti rispetto al supporto tecnico e alla qualità dell'interazione con l'aula.

Tab. 12 Soddisfazione per i diversi aspetti della didattica online.

	Tutti i rispondenti	Di cui docenti di ruolo	Di cui professori a contratto
Adeguatezza della piattaforma utilizzata	0,54	0,48	0,61
Supporto tecnico	0,86	0,90	0,80
Supporto fornito dagli uffici di segreteria	0,87	0,88	0,86
Partecipazione attiva degli studenti	0,45	0,48	0,41
Qualità dell'interazione con l'aula	0,21	0,28	0,13
Coordinamento sui programmi degli insegnamenti all'interno del Corso di studio	0,38	0,40	0,36
N risposte	116	61	55

Complessivamente, i rispondenti appaiono discretamente soddisfatti della loro esperienza di didattica online (Fig. 21). La soddisfazione media si attesta su un valore pari a 7,4 su una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto), senza significative differenze tra docenti di ruolo e professori a contratto. Osservando la distribuzione delle risposte si osserva una forte concentrazione di risposte intorno alla media, a testimoniare la sostanziale uniformità di giudizi complessivi; la quota di valutazioni insufficienti (comprese tra 1 e 5) corrisponde al 15,6%.

Fig. 21 Soddisfazione complessiva per la didattica online.



### 3.1 Opinioni dei docenti sugli esami online

I rispondenti che hanno compilato il questionario e hanno dichiarato di aver svolto esami in modalità online sono complessivamente 164.

Come è possibile osservare nella Tab. 13, i rispondenti dichiarano:

- una elevata soddisfazione relativamente al supporto tecnico e al supporto fornito dagli uffici di segreteria (senza significative differenze tra docenti di ruolo e professori a contratto);
- una media soddisfazione relativamente alla comprensione delle modalità di esame da parte degli studenti, al coordinamento sulle modalità d'esame all'interno del Corso di studio, all'adeguatezza della piattaforma utilizzata (più elevata tra i professori a contratto) e ai tempi complessivi di svolgimento delle prove.

La soddisfazione per la comprensione delle modalità di esame da parte degli studenti e per l'adeguatezza della piattaforma utilizzata appare più elevata tra i professori a contratto;

- una soddisfazione media per l'efficacia delle prove svolte online, più elevata tra i professori a contratto;
- una certa insoddisfazione relativamente all'adeguatezza dei sistemi di controllo durante le prove d'esame. L'IS relativo a questo aspetto presenta infatti un valore negativo, a testimonianza della prevalenza dei giudizi negativi tra i docenti di ruolo.

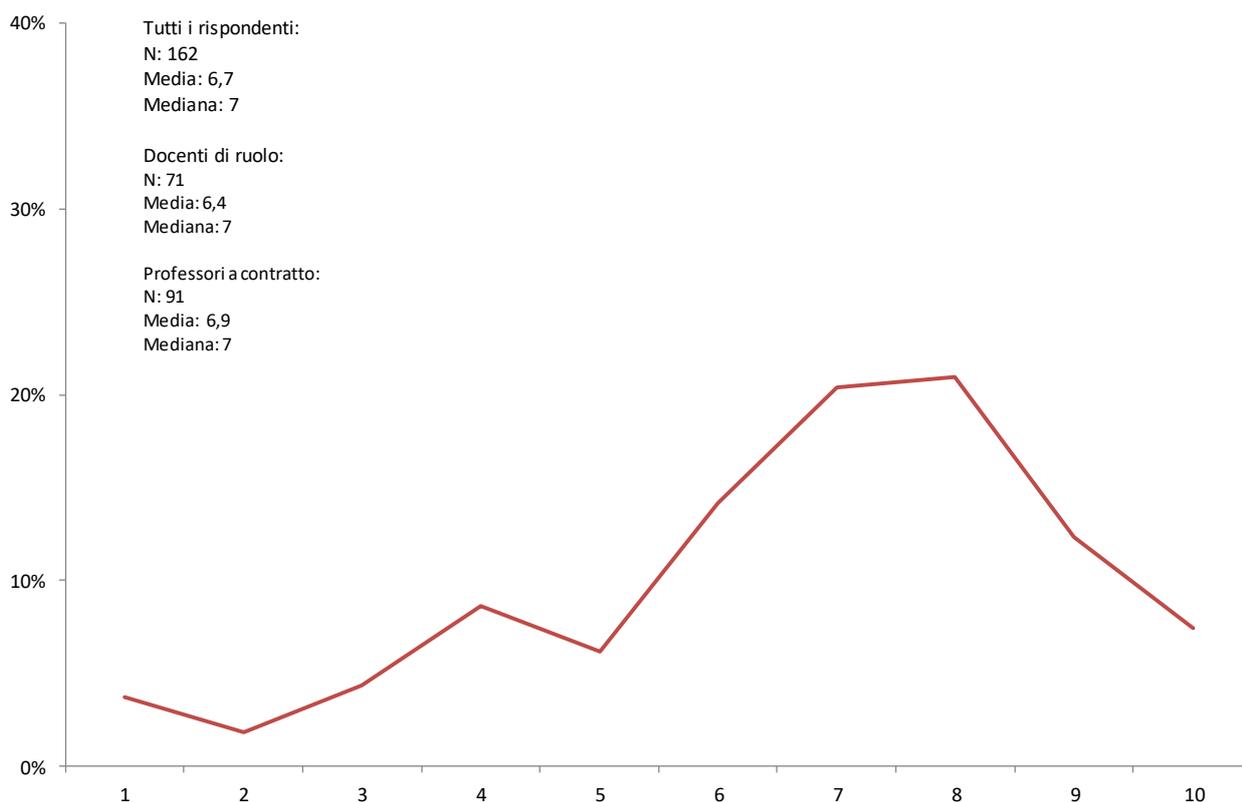
La soddisfazione complessiva per lo svolgimento degli esami in modalità online, riportata nella Fig. 22, si attesta su valori di poco superiori alla sufficienza (6,7 sulla scala da 1 a 10), senza significative differenze tra i professori a contratto e i docenti di ruolo. La quota di valutazioni insufficienti (minori o uguali a 5) si attesta al 24,7%.

La dispersione dei giudizi evidenzia una certa eterogeneità nella valutazione complessiva, passibile di ulteriori approfondimenti. Da una prima analisi si evidenzia una soddisfazione tendenzialmente superiore tra i docenti impegnati in appelli meno numerosi.

Tab. 13 *Soddisfazione per i diversi aspetti degli esami online.*

	<b>Tutti i rispondenti</b>	<b>Di cui docenti di ruolo</b>	<b>Di cui professori a contratto</b>
Adeguatezza della piattaforma utilizzata	0,45	0,35	0,52
Supporto tecnico	0,87	0,91	0,84
Supporto fornito dagli uffici di segreteria	0,85	0,87	0,83
Comprensione delle modalità di esame da parte degli studenti	0,59	0,51	0,65
Tempi complessivi di svolgimento delle prove	0,43	0,41	0,45
Coordinamento sulle modalità d'esame all'interno del Corso di studio	0,52	0,48	0,55
Efficacia delle prove svolte online	0,35	0,29	0,39
Adeguatezza dei sistemi di controllo durante le prove d'esame	0,03	-0,12	0,15
N risposte	157	69	87

Fig. 22 Soddisfazione complessiva per gli esami online.



### 3.2 Opinioni dei docenti sulle lauree online

Tra i partecipanti all'indagine, coloro che dichiarano di aver partecipato a Commissioni di laurea online sono 117.

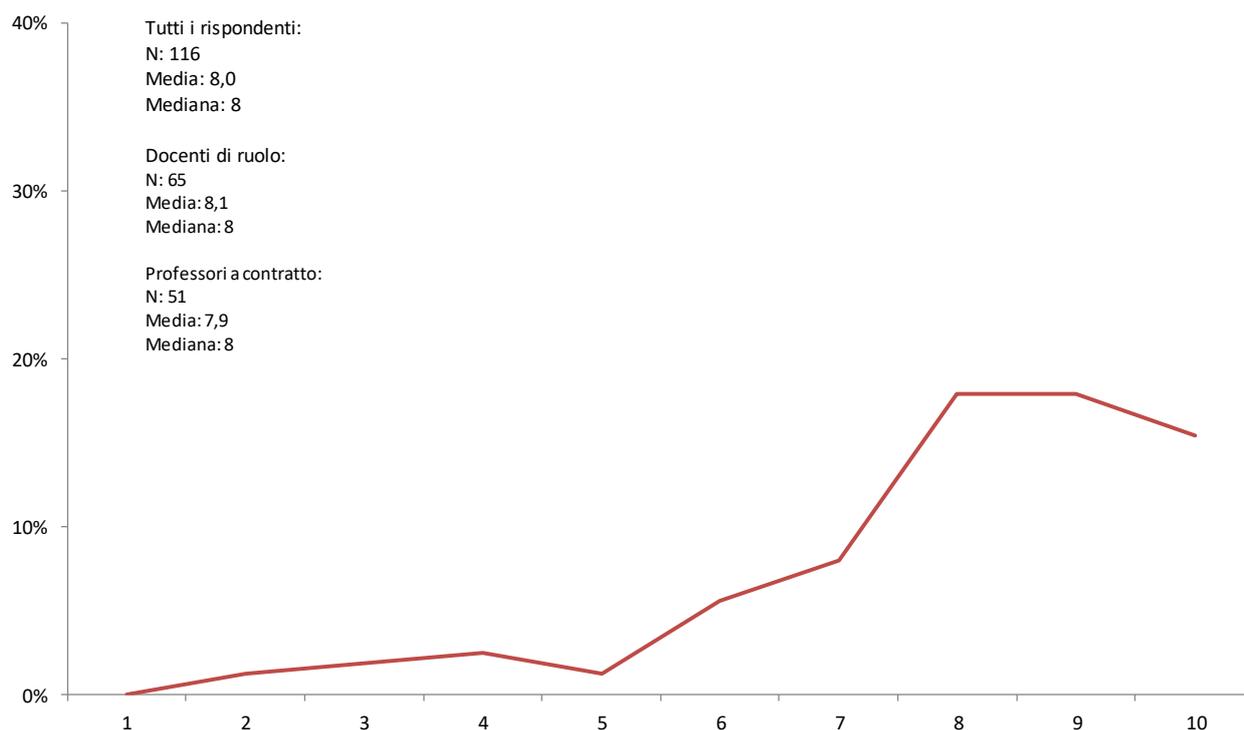
Come riportato nella Tab. 14, la soddisfazione per il supporto ricevuto (sia tecnico che da parte della segreteria) è molto elevato. Elevata appare anche la soddisfazione relativa all'adeguatezza della piattaforma utilizzata. Il confronto tra le opinioni dei docenti di ruolo e dei professori a contratto non evidenzia differenze significative.

La soddisfazione complessiva per le sessioni di laurea svolte online (Fig. 23) appare elevata, con una media pari a 8 su una scala da 1 a 10 e una netta preponderanza dei giudizi positivi: un terzo dei rispondenti esprime infatti una valutazione di piena soddisfazione (9 e 10), mentre la quota di valutazioni pari o inferiori a 5 è pari al 6,8%.

Tab. 14 Soddisfazione per i diversi aspetti delle lauree online.

	Tutti i rispondenti	Di cui docenti di ruolo	Di cui professori a contratto
Adeguatezza della piattaforma utilizzata	0,75	0,71	0,80
Supporto tecnico	0,94	0,97	0,91
Supporto fornito dagli uffici di segreteria	0,92	0,95	0,89
N risposte	117	66	51

Fig. 23 Soddisfazione complessiva per le lauree online.



### 3.3 Commenti dei docenti sulle attività online

Come si può osservare, le compilazioni relative a punti di forza e punti di debolezza sono abbastanza numerose (Tab. 15). Sebbene l'analisi del corpus delle risposte a questi quesiti non possa prescindere da una lettura puntuale, si può evidenziare quanto segue:

- tra i principali punti di forza emergono la flessibilità dello strumento e l'ottimizzazione dei tempi, nonché una maggiore propensione a intervenire degli studenti;
- le debolezze principali emergono invece in relazione allo svolgimento degli esami, soprattutto in relazione all'allungamento dei tempi necessari per lo svolgimento delle prove e all'impossibilità di controllare gli studenti;
- tra i commenti si evidenziano in particolare i suggerimenti a dotarsi di piattaforme più flessibili, e di strumenti per il controllo durante gli esami. Si evidenzia inoltre una diffusa propensione alla sperimentazione di modalità di didattica mista.

Tab. 15 Numerosità delle compilazioni delle domande di commento finali.

	Punti di forza		Punti di debolezza		Commenti	
	N	% sui rispondenti	N	% sui rispondenti	N	% sui rispondenti
<b>Docenti di ruolo</b>	52	69,3%	53	70,7%	34	45,3%
<b>Professori a contratto</b>	86	66,2%	88	67,7%	60	46,2%
<b>Totale</b>	138	67,3%	141	68,8%	94	45,9%

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

Come già richiamato nella sezione 2 relativa alle modalità di rilevazione, si riportano nel presente documento le opinioni degli studenti sui laboratori linguistici, con particolare riferimento al grado di copertura delle indagini e al livello di soddisfazione degli studenti. In particolare, i laboratori presentati sono i seguenti:

1. laboratori didattici di lingue straniere per i Corsi di laurea in Comunicazione d'impresa e relazioni pubbliche, Corporate communication and public relations, Comunicazione, media e pubblicità, Turismo, management e territorio, Arti, spettacolo, eventi culturali;
2. laboratorio di English for business per il Corso di laurea magistrale in Marketing, consumi e comunicazione;
3. laboratori professionalizzanti di lingua per il Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione. ;
4. laboratorio di Mediazione linguistica simultanea e consecutiva per Inglese I, Inglese II, seconda lingua straniera I e seconda lingua straniera II per il Corso di laurea magistrale in Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza, curriculum Interpretariato di conferenza;
5. laboratori di Traduzione Pragmatica per il Corso di laurea magistrale in Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza, curriculum Traduzione specialistica.

### 1. Laboratori didattici di lingue straniere

#### 1.1. Grado di copertura

Con riferimento al laboratorio didattico di lingue straniere, nella Tab. 16 si riportano le numerosità dei questionari inviati suddivisi per lingua e livello, nonché il tasso di risposta ottenuto, in lieve diminuzione rispetto allo scorso anno.

Tab. 16. Questionari raccolti per lingua straniera e livello - a.a. 2019/20

Lingua straniera	Livello	N° questionari inviati	N° questionari compilati	Tasso di risposta	N° docenti
Inglese	1	795	293	36,9%	25
	2	1.419	504	35,5%	
	3	859	247	28,8%	
Spagnolo	2	395	101	25,6%	6
Cinese	1	51	19	37,3%	2
Francese	2	110	30	27,3%	3
Russo	1	35	14	40,0%	1
Tedesco	2	56	25	44,6%	2
<b>Totale a.a. 2019/20</b>		<b>3.720</b>	<b>1.233</b>	<b>33,1%</b>	<b>39</b>
<b>Totale a.a. 2018/19</b>		<b>3.301</b>	<b>1.117</b>	<b>33,8%</b>	<b>30</b>
<b>Totale a.a. 2017/18</b>		<b>3.515</b>	<b>1.279</b>	<b>36,4%</b>	<b>35</b>

Rispetto alla rilevazione del precedente anno accademico, in questa occasione vanno segnalate due importanti novità:

- con l'introduzione del Corso di laurea in *Corporate communication and public relations* (erogato in lingua inglese), si registra un significativo aumento dei questionari inviati per il livello 3 della lingua inglese (le matricole del nuovo Corso di laurea seguono al I anno i corsi di lingua inglese di livello 3, essendo prevista come requisito di ingresso la conoscenza dell'inglese a livello almeno B2 - CEFR);
- è stata introdotta la possibilità per le matricole esonerate dalla frequenza dei corsi di lingua inglese di livello 1 (in virtù di un'adeguata conoscenza pregressa della lingua) di anticipare al I anno di corso la frequenza degli insegnamenti di lingua inglese di livello 2: questo spiega il significativo aumento della quota di questionari inviati per il livello 2 di inglese rispetto allo scorso anno accademico.

## 1.2. Livello di soddisfazione degli studenti frequentanti

### 1.2.1. 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.

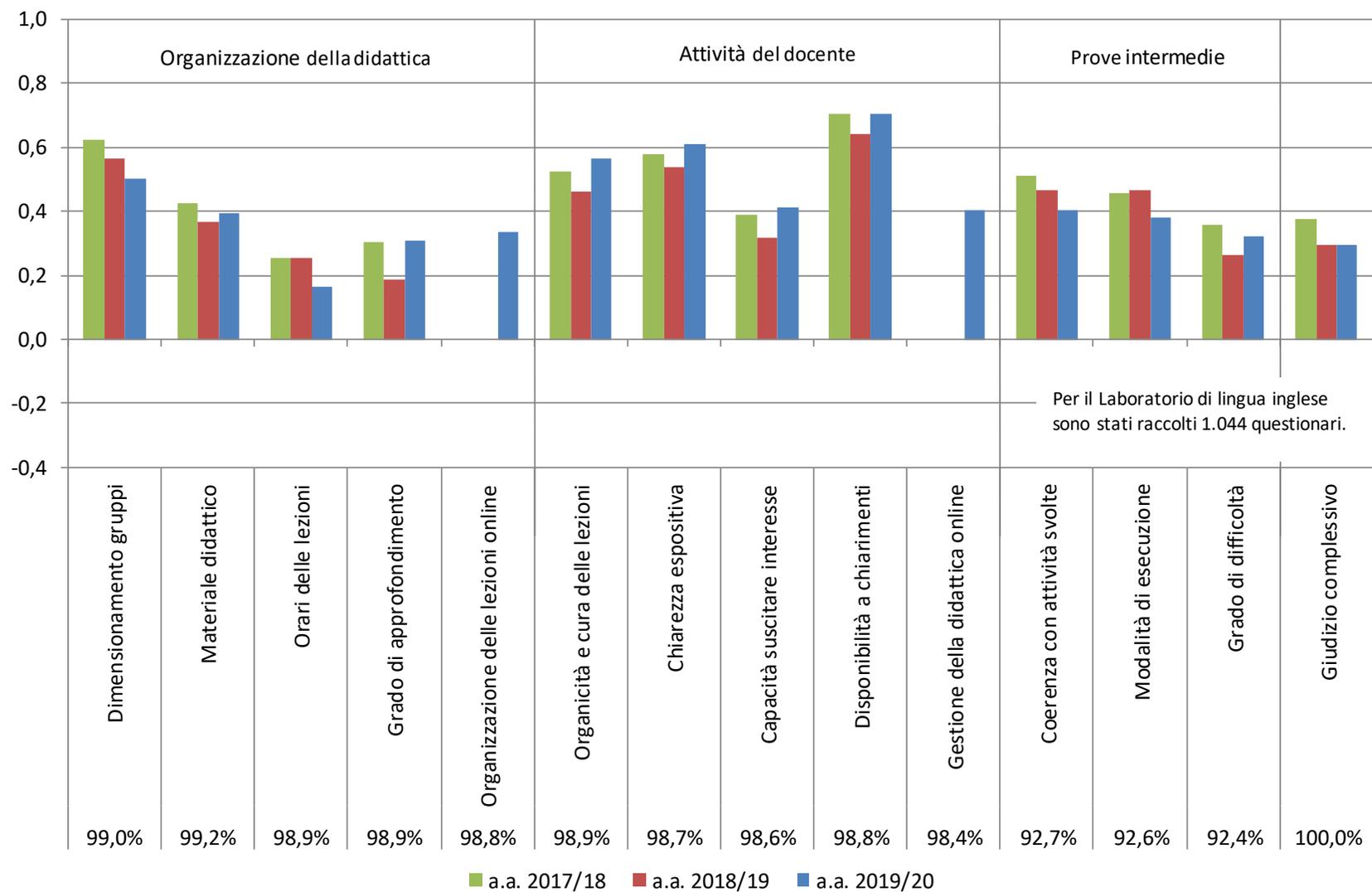
Per la prima volta quest'anno sono stati introdotti due nuovi aspetti oggetto di valutazione: organizzazione delle lezioni online (all'interno dell'organizzazione della didattica) e gestione della didattica online (tra le attività del docente titolare).

Per ciascuno degli item dalla Fig. 24 alla Fig. 32 si riportano i valori dell'IS di tutte le lingue straniere (per la lingua inglese è inoltre disponibile, nelle Fig. 25, Fig. 26 e Fig. 27 il dettaglio per livello) affiancando, a titolo comparativo e ove possibile, i risultati ottenuti nelle indagini dell'ultimo biennio, che vanno considerati con una certa cautela ove il numero di rispondenti risulti più contenuto. Tra gli aspetti più evidenti si segnalano:

- una generale insoddisfazione che riguarda gli orari delle lezioni per tutti i laboratori (a esclusione di quello di cinese);
- gli item relativi alla didattica online risultano positivi o debolmente positivi per tutti i laboratori (ad eccezione di quello di tedesco dove il giudizio sull'organizzazione della didattica online risulta essere debolmente positivo);
- per quanto riguarda la lingua inglese la situazione è sostanzialmente positiva, allineata o in lieve miglioramento rispetto allo scorso anno, in particolare per quanto riguarda l'attività dei docenti. Va tuttavia osservato che tale valutazione media sia la risultante di giudizi sui singoli docenti assai diversificati. L'approfondimento per livello evidenzia valutazioni generalmente maggiormente positive per il livello 1;
- una situazione in netto miglioramento per il laboratorio di lingua spagnola, in tutti gli aspetti analizzati;
- una situazione generalmente molto positiva ed in miglioramento per il laboratorio di lingua cinese (anche se il ridotto numero di questionari raccolti suggerisce di utilizzare questi risultati con cautela);
- per quanto riguarda la lingua francese, si osserva una situazione in netto miglioramento rispetto allo scorso anno, in particolare per tutti gli aspetti legati all'attività del docente e alle prove intermedie, benché complessivamente attestata su livelli ancora medio-bassi;
- per quanto riguarda il laboratorio di lingua tedesca, si segnala un lieve miglioramento rispetto allo scorso anno, che tuttavia non allontana ancora le valutazioni degli studenti dalla regione critica dell'indice. Il ridotto numero di questionari raccolti per questo laboratorio suggerisce tuttavia di considerare i risultati con cautela;
- per quanto riguarda il laboratorio di lingua russa si osserva una situazione molto positiva, in ulteriore miglioramento rispetto allo scorso anno, soprattutto per gli aspetti legati all'attività del docente e al materiale didattico. Anche in questo caso il ridotto numero di questionari raccolti per questo laboratorio suggerisce tuttavia di considerare i risultati con cautela.

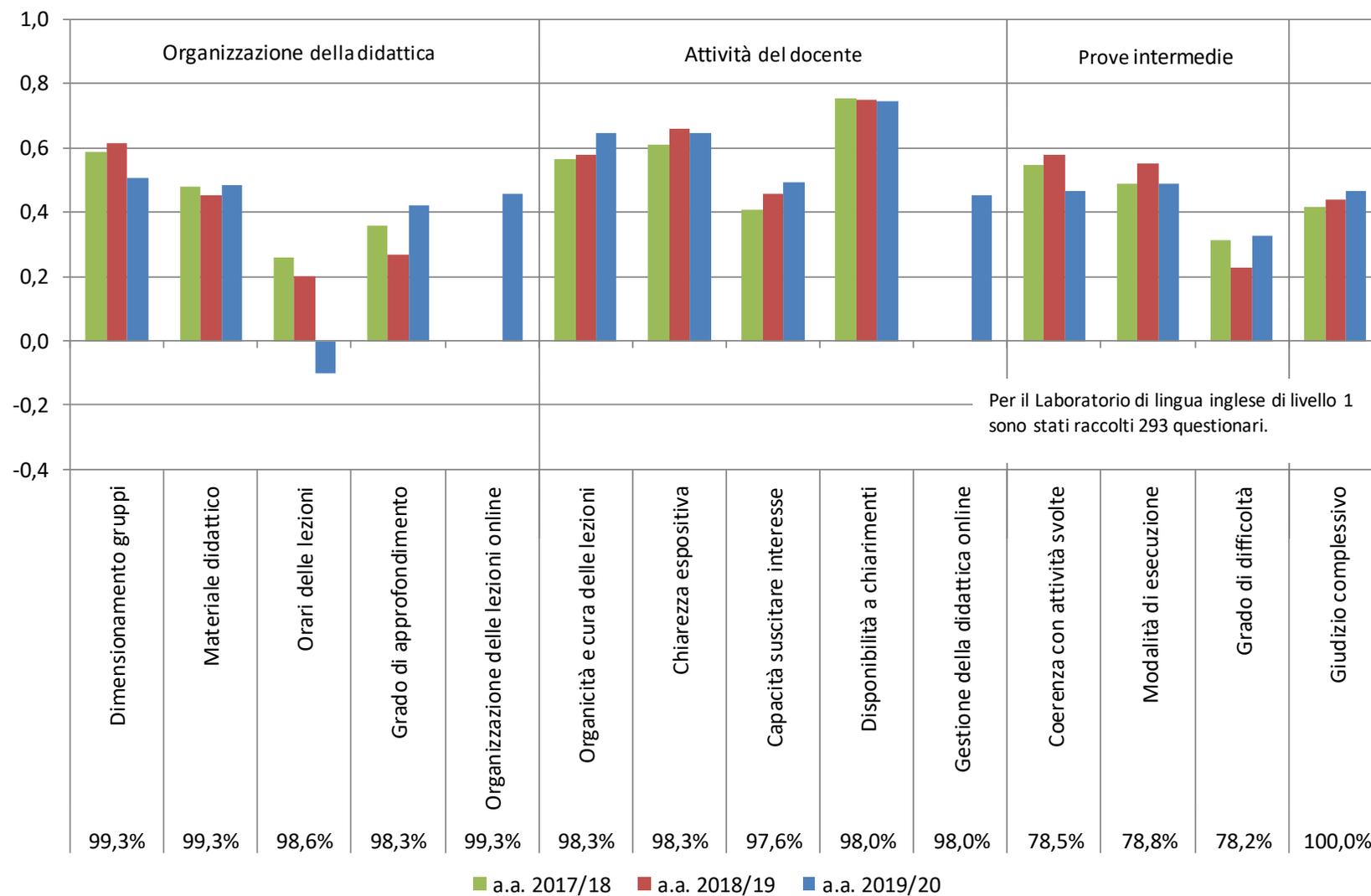
Il tasso di risposta medio ai quesiti in esame è sempre molto elevato, confermando la buona propensione a rispondere da parte degli studenti per tale area tematica.

Fig. 24. Lingua inglese: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2017/18 - a.a. 2019/20.



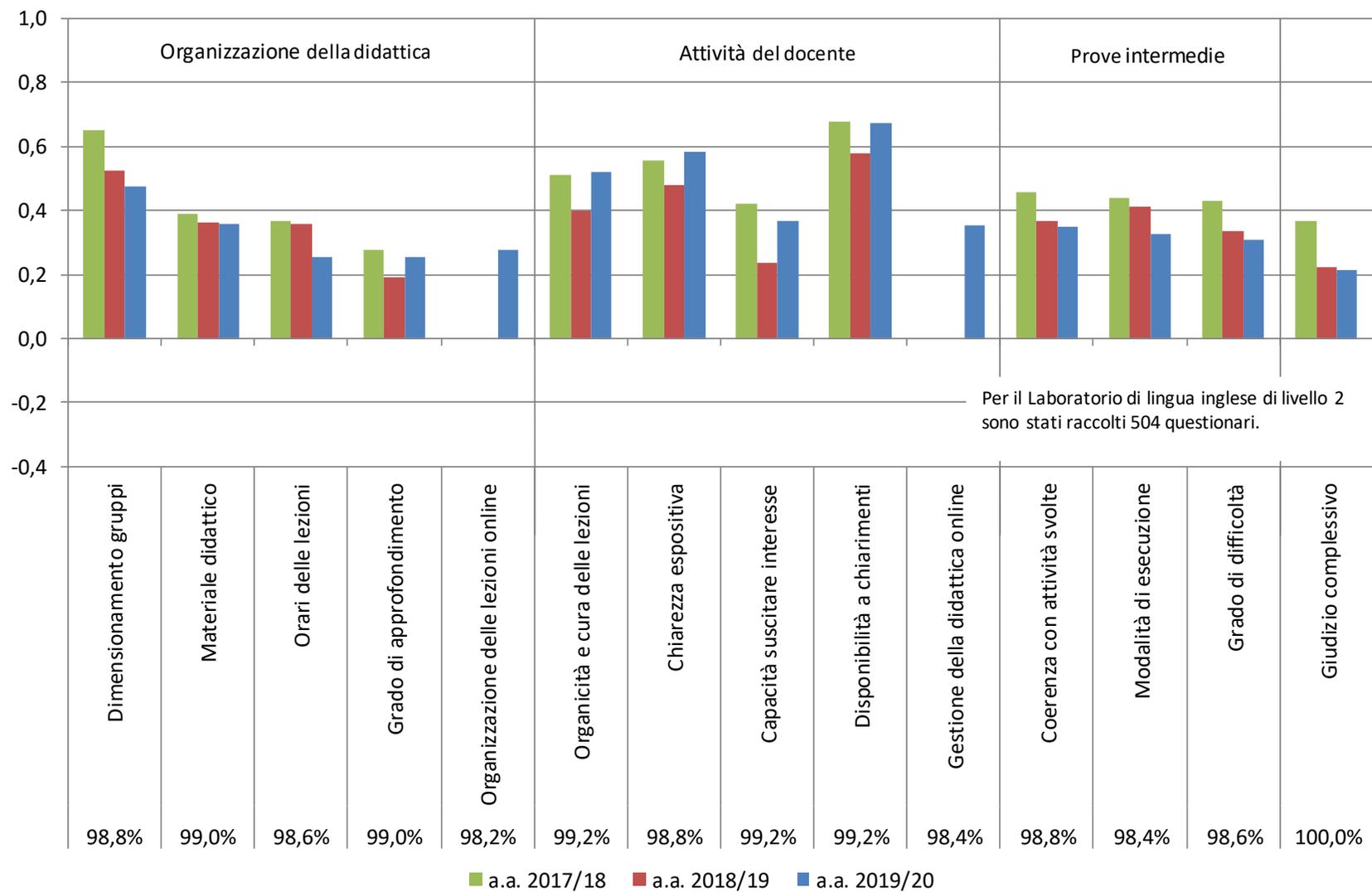
Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2019/20.

Fig. 25. Lingua inglese livello 1: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2017/18 - a.a. 2019/20.



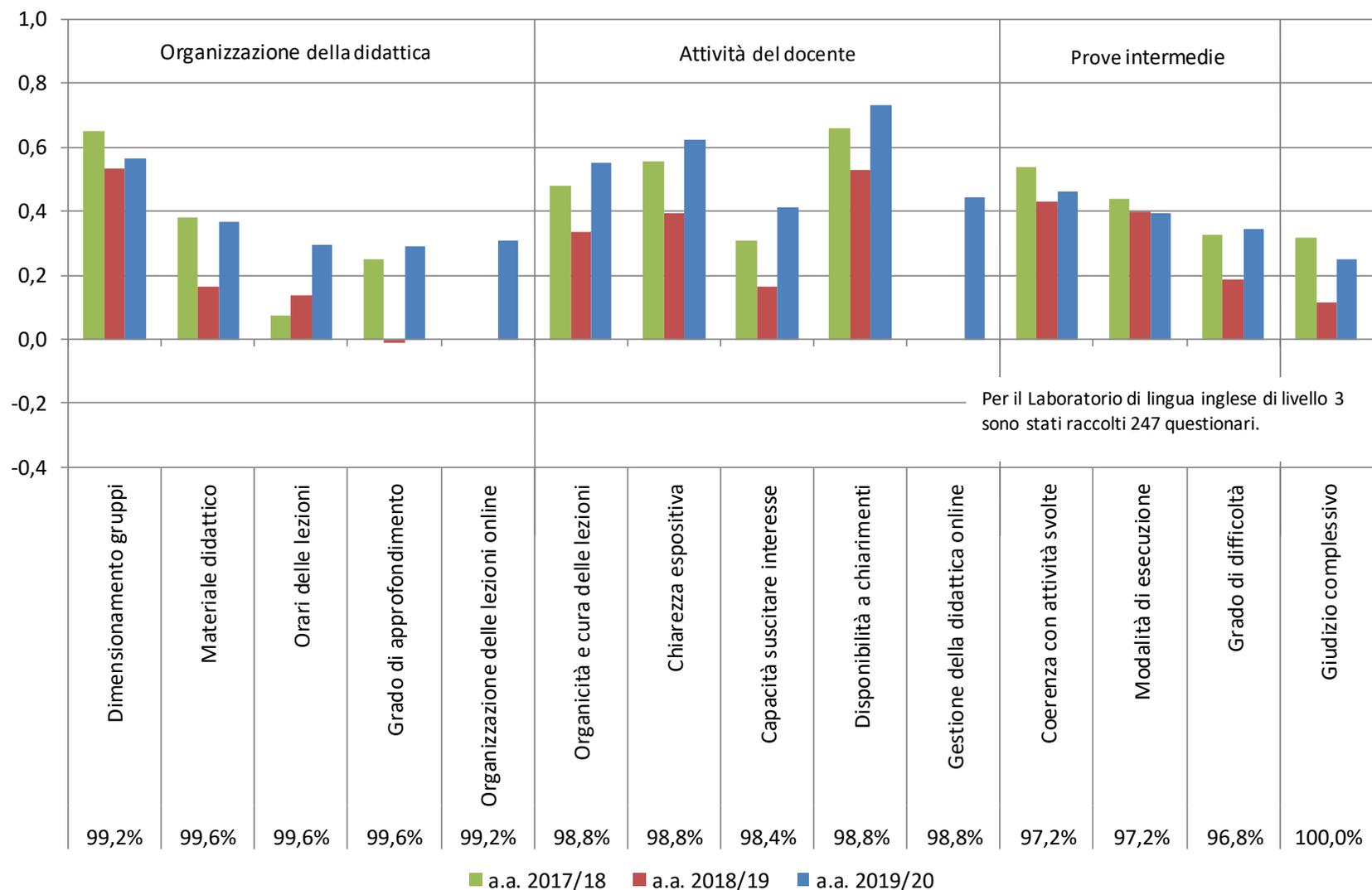
Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2019/20.

Fig. 26. Lingua inglese livello 2: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2017/18 - a.a. 2019/20.



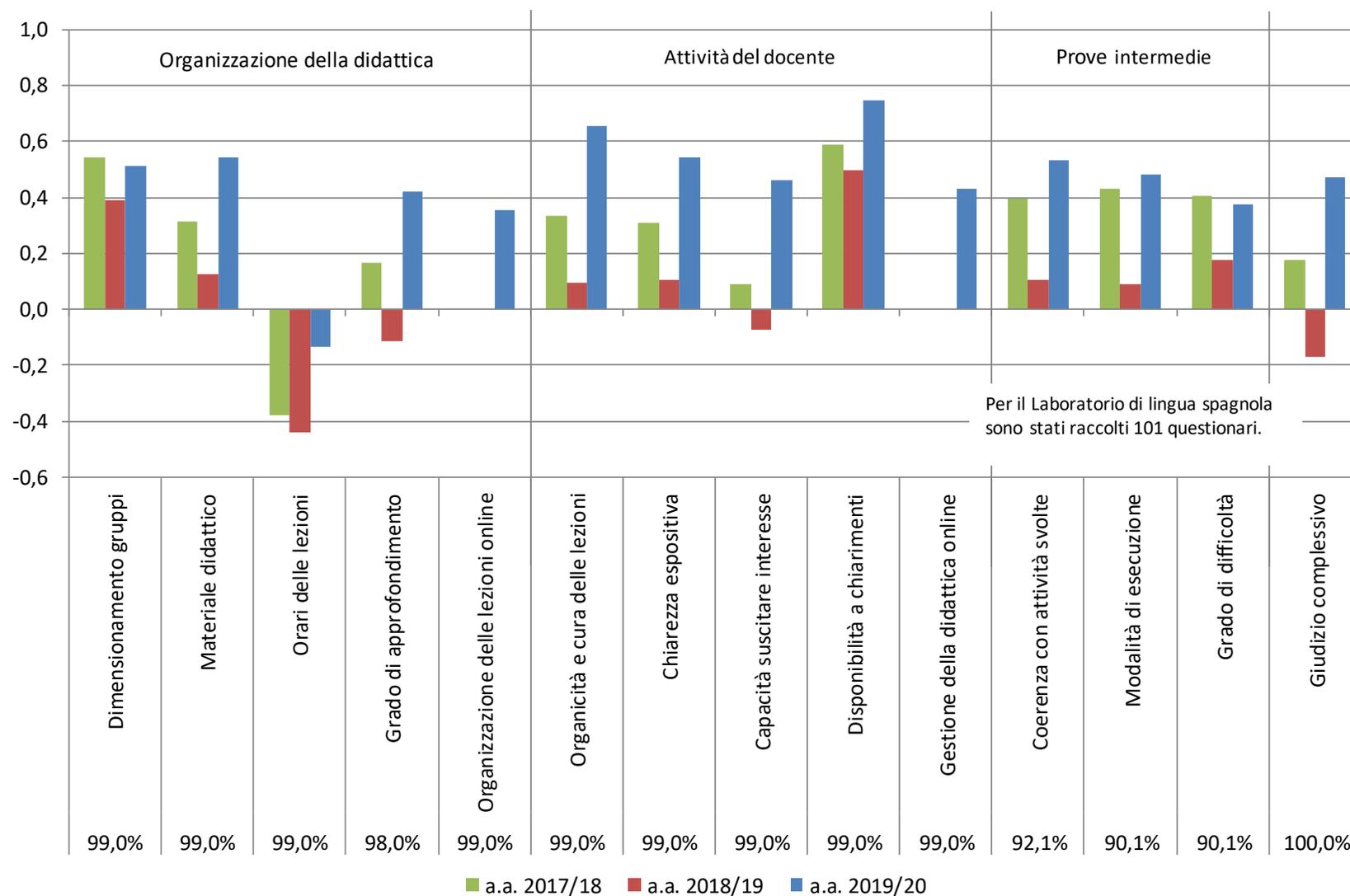
Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2019/20.

Fig. 27. Lingua inglese livello 3: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2017/18 - a.a. 2019/20.



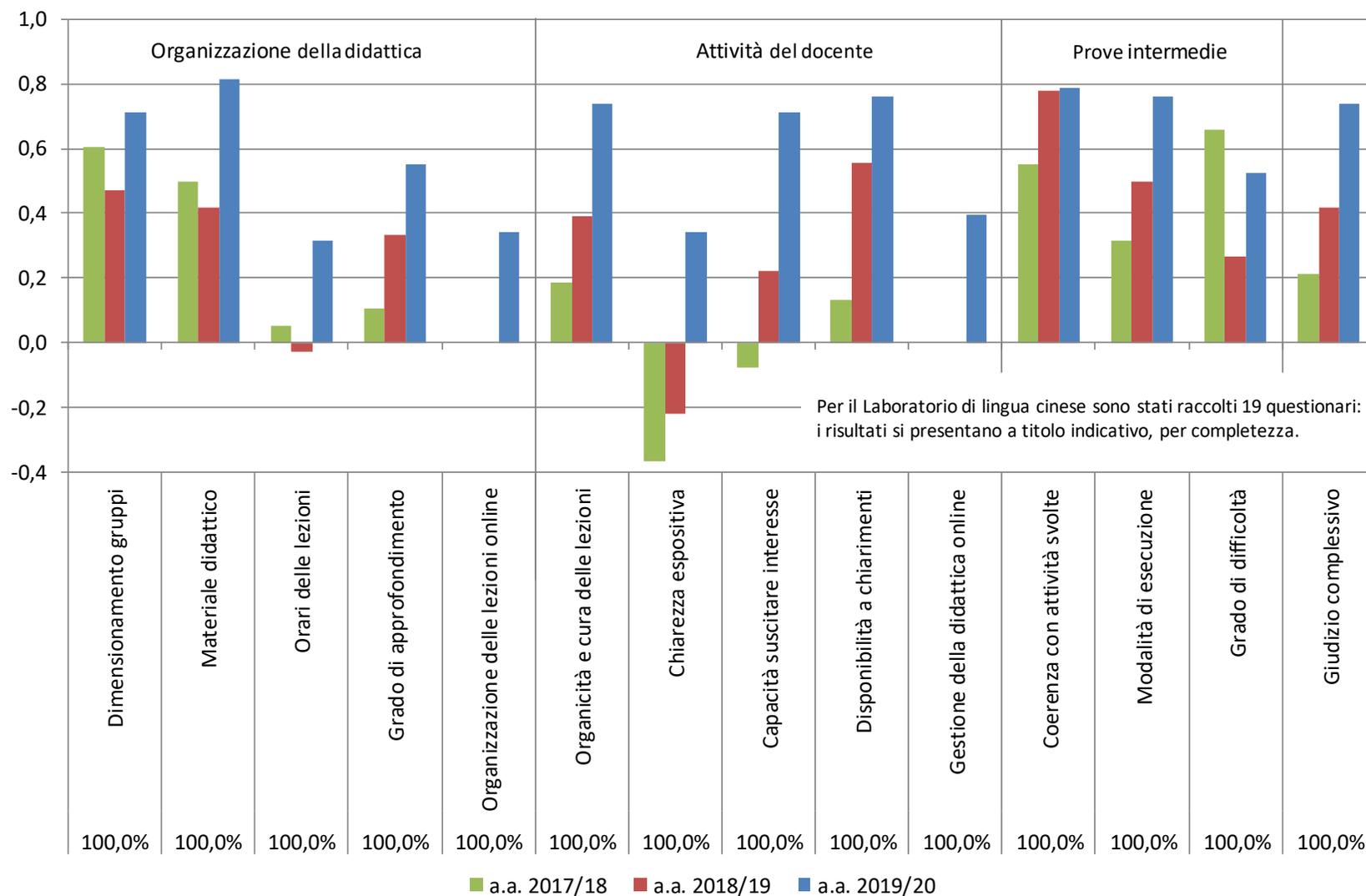
Al di sotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2019/20.

Fig. 28. Lingua spagnola: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2017/18 - a.a. 2019/20.



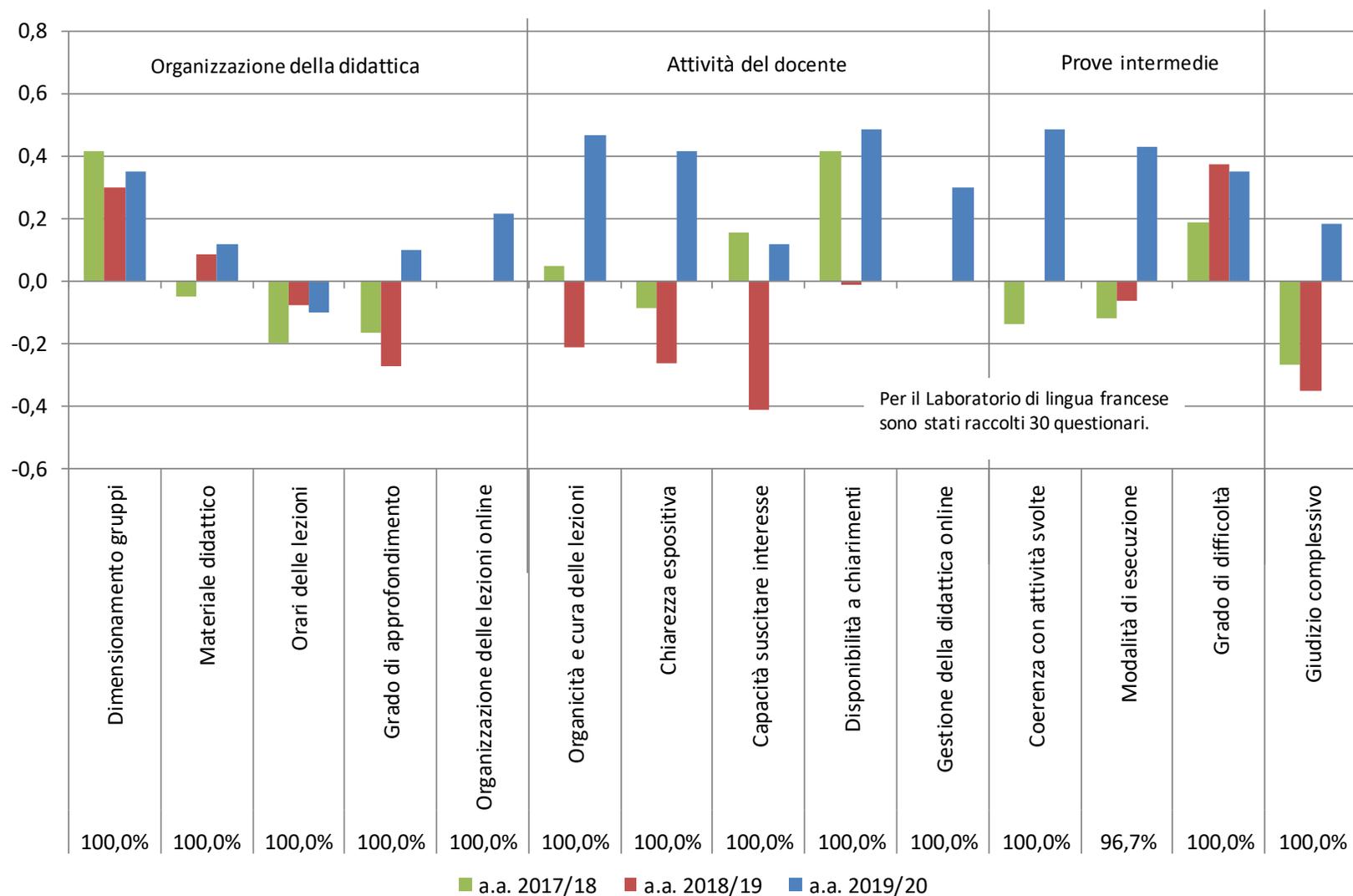
Al disotto di ogni item si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2019/20.

Fig. 29. Lingua cinese: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2017/18 - 2019/20.



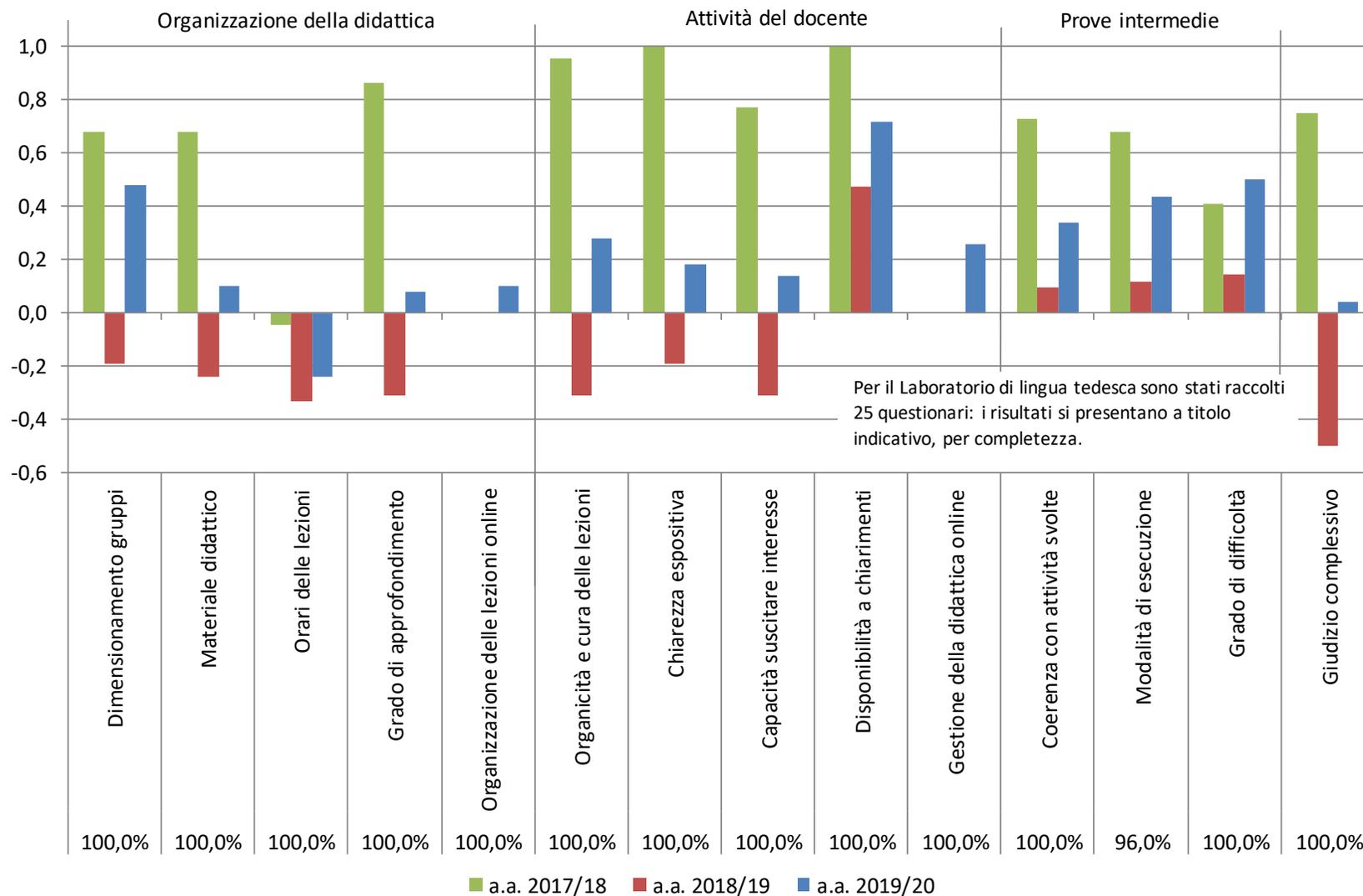
Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2019/20.

Fig. 30. Lingua francese: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2017/18 - a.a. 2019/20.



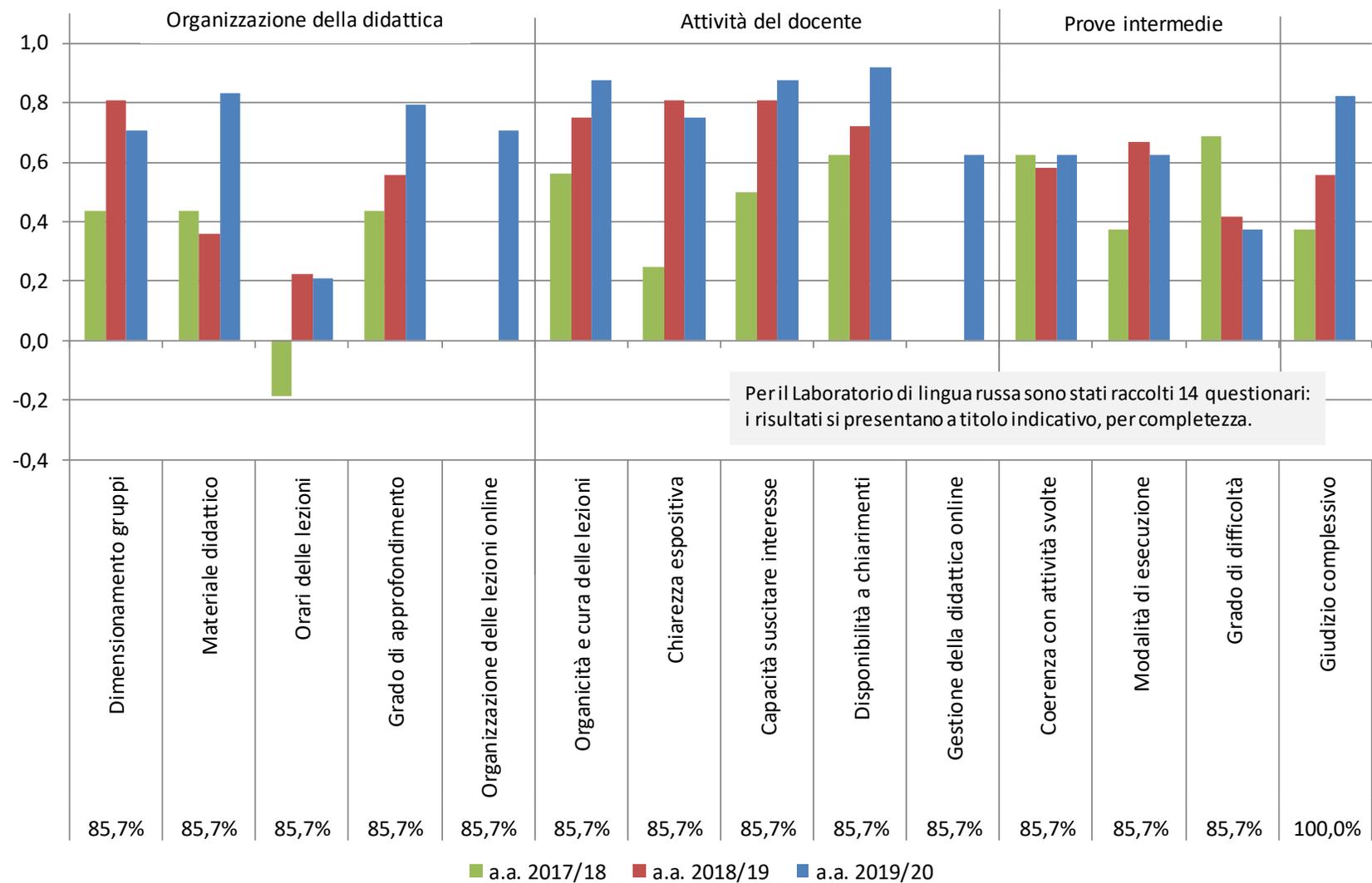
Al disotto di ogni item si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2019/20.

Fig. 31. Lingua tedesca: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2017/18 - 2019/20.



Al disotto di ogni item si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2019/20.

Fig. 32. Lingua russa: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2017/18 - a.a. 2019/20.



Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2019/20.

### 1.2.2. 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.

I valori dell'IS dei diversi item sono riportati nella Fig. 33 ; 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.

Per quanto riguarda i livelli di soddisfazione per il servizio di Segreteria si può innanzitutto osservare che il 64,7% degli studenti intervistati ha dichiarato di utilizzare uno o più dei servizi di Segreteria. Con riferimento ai giudizi di soddisfazione riportati nella Fig. 33, si possono principalmente osservare i seguenti aspetti:

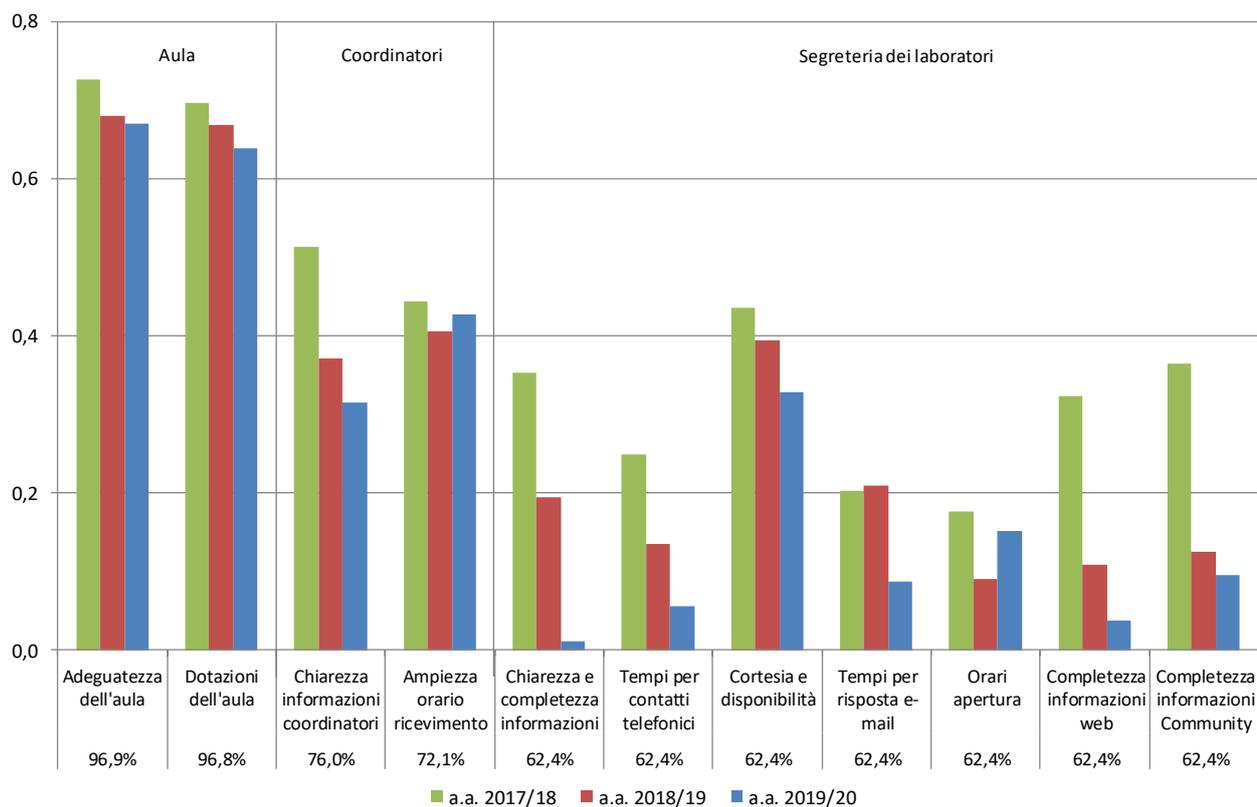
l'area relativa alla segreteria dei laboratori si attesta ad un livello di soddisfazione medio-bassa; tutti gli aspetti sono lievi in peggioramento rispetto allo scorso anno, ad eccezione dell'orario di apertura. In particolare si evidenzia un netto peggioramento per gli aspetti legati alla chiarezza e completezza delle informazioni ricevute. L'analisi differenziata per lingua e livello evidenzia che gli studenti frequentanti la lingua inglese nei livelli 2 e 3 esprimono una soddisfazione generalmente inferiore con riferimento a questi aspetti;

- l'area relativa ai coordinatori presenta un lieve peggioramento rispetto allo scorso anno per l'aspetto legato alla chiarezza delle informazioni dei coordinatori; l'ampiezza dell'orario di ricevimento resta sostanzialmente invariato, così come le valutazioni delle dotazioni e adeguatezza dell'aula.

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

Corre l'obbligo di osservare che l'avvio dell'indagine è coincisa con il palesarsi di una significativa problematica tecnica nello svolgimento del primo appello di esami di profitto online (come conseguenza del generalizzato lockdown dovuto all'emergenza sanitaria), che ha coinvolto un gran numero di studenti generando un malcontento che ha investito tanto la Segreteria dei laboratori, quanto il gruppo dei Coordinatori. È più che ragionevole che tale insoddisfazione contingente si sia riverberata anche sulla percezione più complessiva dell'operato del front office.

Fig. 33. Distribuzione dell'IS per le dotazioni e il supporto alla didattica, a.a. 2017/18 - a.a. 2019/20

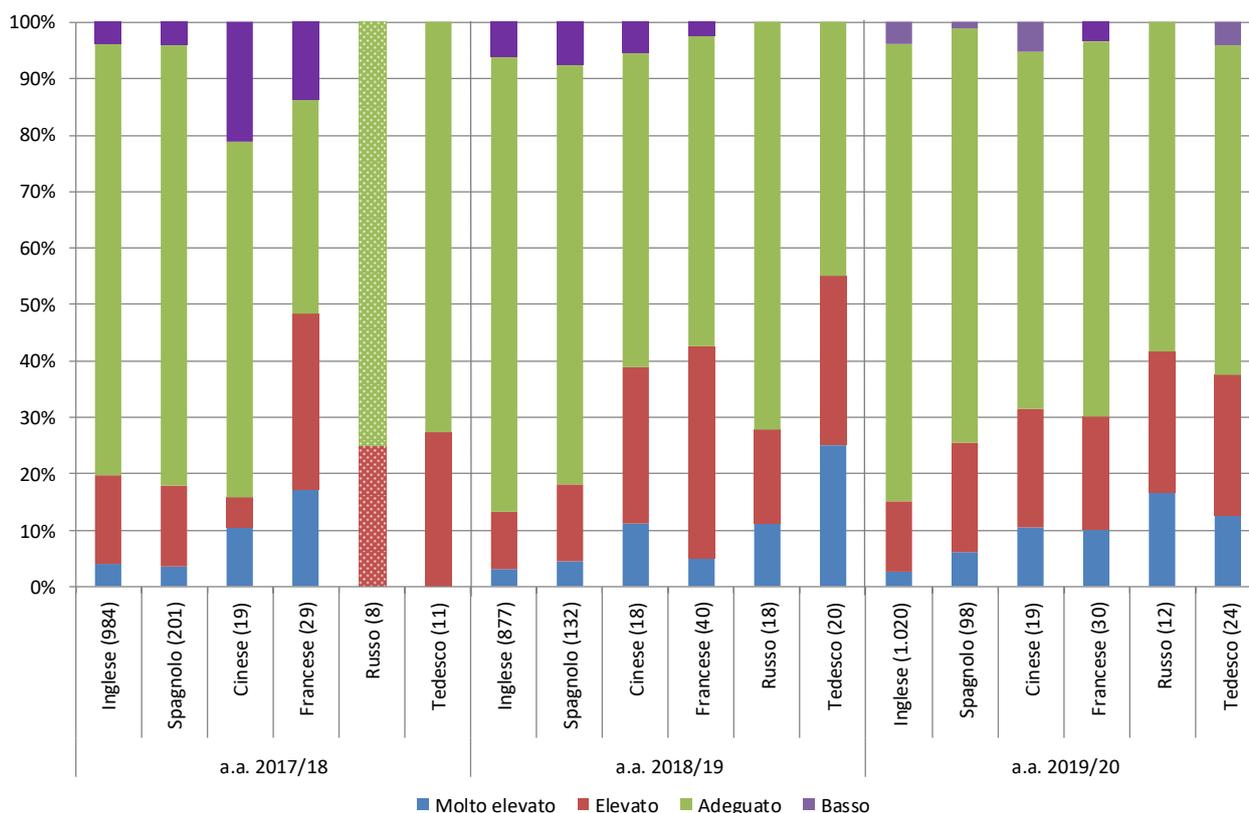


Al di sotto di ogni item si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2019/20.

### 1.2.3. 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, riportata nella Fig. 34, ove si osserva che la maggioranza degli studenti considera il carico di lavoro adeguato, pur in presenza di sensibili differenziazioni tra le lingue. In particolare, relativamente alla lingua francese, il 30,0% degli studenti giudica molto elevato o elevato il carico di lavoro rispetto ai crediti assegnati, in diminuzione rispetto alle valutazioni relative all'a.a. 2018/19. Seppur con le dovute cautele date le ridotte numerosità, si evidenzia un considerevole aumento della percentuale di studenti che giudica molto elevato o elevato il carico di lavoro rispetto ai crediti assegnati per la lingua russa, pari a 41,7% rispetto al 27,8% dell'a.a. 2018/19; la lingua tedesca, invece, evidenzia una considerevole diminuzione della percentuale di studenti che giudica molto elevato o elevato il carico di lavoro rispetto ai crediti assegnati pari a 37,5% rispetto al 55,0% dell'a.a. 2018/19.

Fig. 34. “Rispetto ai crediti assegnati il carico di lavoro comportato dal laboratorio è:”. Distribuzione percentuale delle risposte per lingua straniera, a.a. 2017/18 - a.a. 2019/20.



Il riempimento a puntini indica un numero di rispondenti inferiore a 10

#### 1.2.4. Le difficoltà incontrate frequentando il laboratorio

La quota di rispondenti che nell'a.a. 2019/20 dichiara di aver incontrato una o più difficoltà frequentando il laboratorio è riportata, per le lingue inglese e spagnolo (che hanno ottenuto un più congruo numero di risposte rispetto a tutti gli altri laboratori in cui si registrano un numero uguale o inferiore a 30 casi validi), nella Fig. 35, unitamente al medesimo indicatore calcolato per le indagini precedenti". Seppur con le dovute cautele, data la limitata numerosità di casi, relativamente al laboratorio di lingua francese, il 50,0% dei rispondenti dichiara di aver riscontrato delle difficoltà e il 44,0% dei rispondenti dichiara di aver riscontrato delle difficoltà relativamente al laboratorio di lingua tedesca.

Nella Fig. 36 si riportano le principali difficoltà incontrate dagli studenti: come possibile osservare, le maggiori criticità sono state l'orario delle lezioni e il dover seguire le lezioni in modalità online" che, dopo la difficoltà segnalata riguardo l'orario delle lezioni, raccoglie il maggior numero di risposte sia per la lingua inglese sia per la lingua spagnola.

Fig. 35. Percentuale di rispondenti che hanno incontrato difficoltà per lingua straniera, a.a. 2017/18 - a.a. 2019/20.

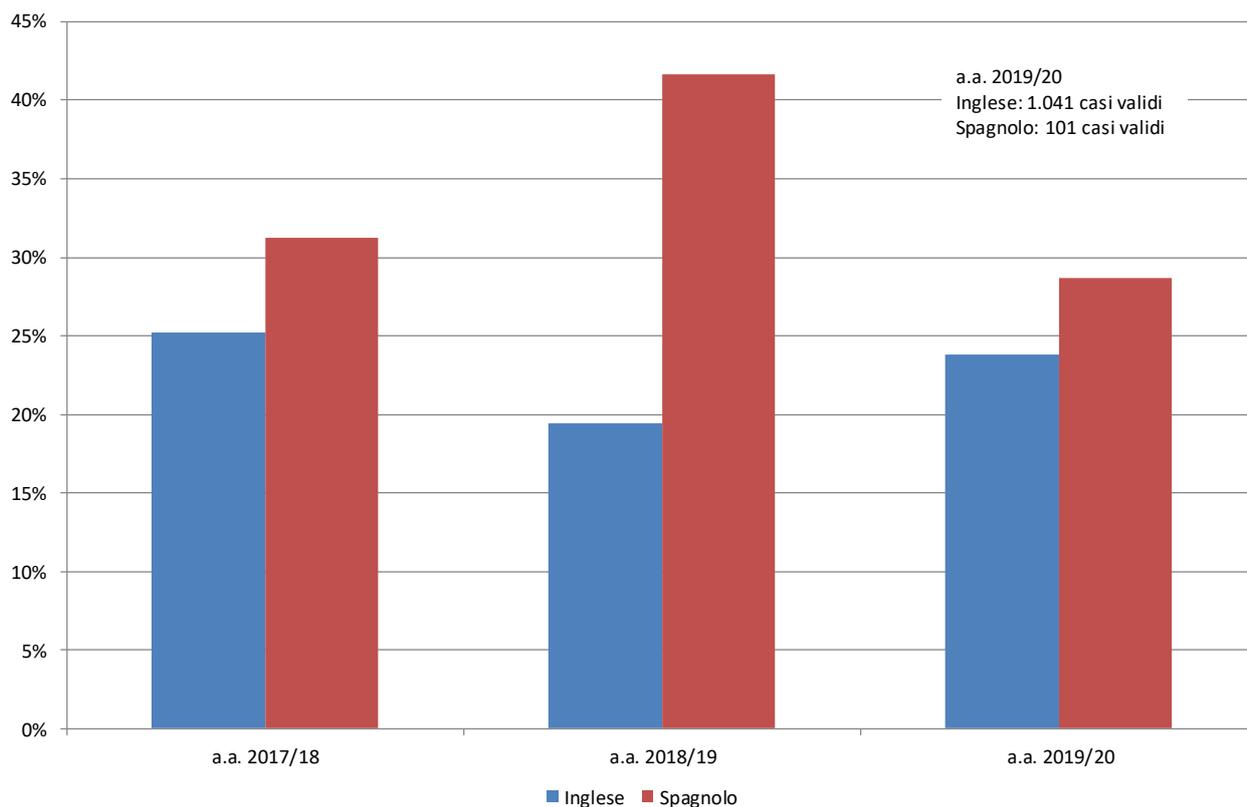
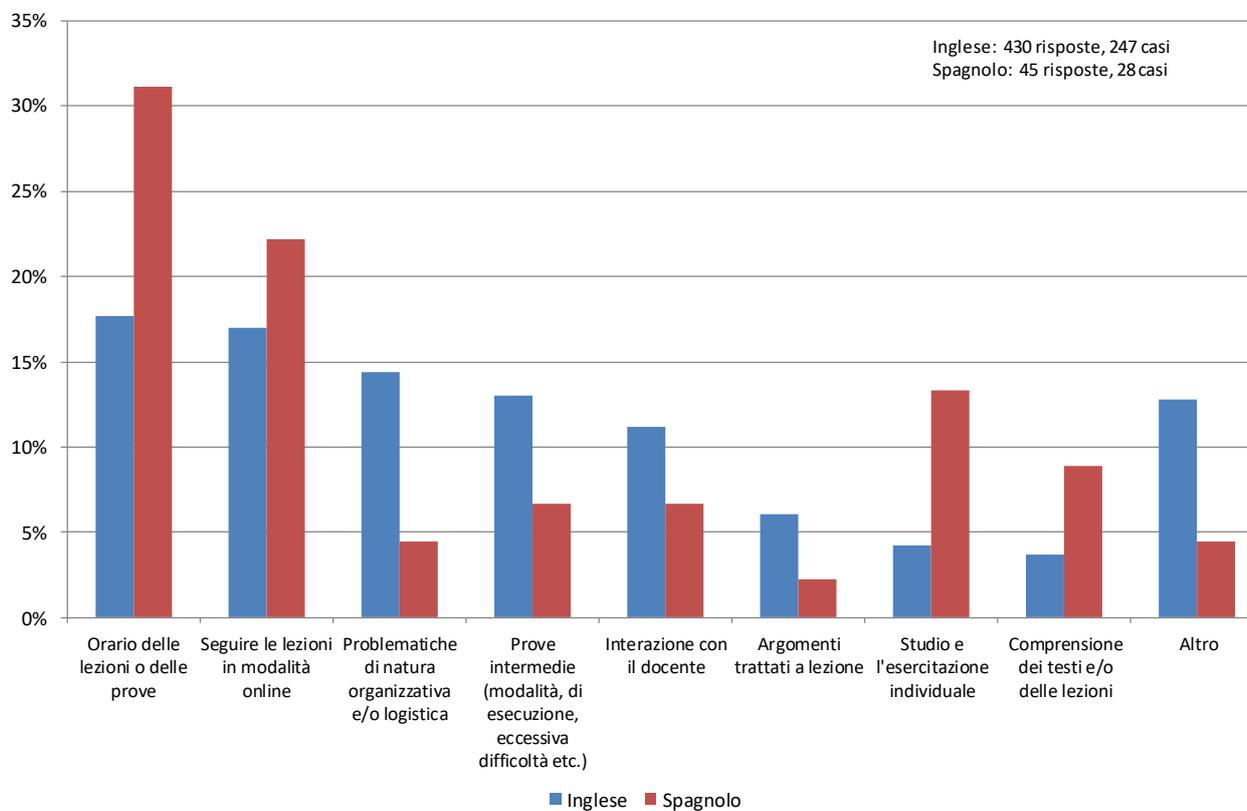


Fig. 36. Percentuale di risposte per categoria e lingua straniera (limitatamente per inglese e spagnolo).



## 2. Laboratorio di English for business

### 2.1. Grado di copertura degli insegnamenti

Con riferimento al laboratorio di English for business complessivamente sono stati raccolti 83 questionari validi suddivisi tra i 4 gruppi (distinti per sezione), come riportato nella Tab. 17.

Tab. 17. Sezioni, docenti e numero di risposte.

Sezione	Risposte
A	18
B	17
C	21
D	27
<b>Totale</b>	<b>83 (44,6%)</b>

Il limitato numero complessivo non consente analitici approfondimenti: l'analisi è stata effettuata pertanto sul totale dei questionari validi, segnalando le eventuali differenze tra sezioni ove presenti e statisticamente rilevanti.

### 2.2. Livello di soddisfazione degli studenti frequentanti

L'organizzazione della didattica è analizzata attraverso le 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 cinque punti di vista:

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

Per ognuno dei 5 item è stato calcolato l'IS: il risultato è riportato nella Tab. 18.

Come si vede, i giudizi sul materiale didattico e gli orari delle lezioni si attestano su valori di sufficienza, con un certo miglioramento per gli "Orari delle lezioni". Il dimensionamento dei gruppi ottiene un giudizio di piena soddisfazione, leggermente inferiore rispetto a quanto osservato lo scorso anno. Rispetto agli anni precedenti emerge un peggioramento nella valutazione del grado di approfondimento degli argomenti trattati a lezione. La nuova variabile osservata sull'organizzazione delle lezioni online manifesta inoltre una valutazione poco soddisfacente.

Pur con le cautele derivanti dalle limitate numerosità assolute in gioco, rispetto all'organizzazione della didattica la sezione B manifesta un gradimento tendenzialmente inferiore rispetto alle altre.

Tab. 18. Organizzazione della didattica: distribuzione dell'IS.

	IS 2019/20	N	IS 2018/19	IS 2017/18
<b>Dimensionamento dei gruppi</b>	0,42	83 (100%)	0,62	0,61
<b>Materiale didattico</b>	0,06	83 (100%)	0,24	0,43
<b>Orari delle lezioni</b>	0,34	83 (100%)	0,15	0,05
<b>Grado di approfondimento degli argomenti</b>	-0,11	83 (100%)	-0,06	0,14
<b>Organizzazione delle lezioni online</b>	-0,07	83 (100%)	-	-

### 2.2.1. Condizioni logistiche

Nella sezione del questionario relativa alle condizioni logistiche e organizzative del corso, con riferimento solo alle lezioni in presenza del I semestre, gli studenti valutano in quale misura l'adeguatezza dell'aula e le dotazioni dell'aula hanno consentito un efficace svolgimento delle attività didattiche. Tali aspetti si confermano positivi con l'indici di soddisfazione che si attestano su valori piuttosto alti, come riportato nella Tab. 19

Tab. 19. Condizioni logistiche: distribuzione dell'IS.

	IS 2019/20	N	IS 2018/19	IS 2017/18
<b>Adeguatezza dell'aula</b>	0,51	73 (88%)	0,64	0,75
<b>Dotazioni dell'aula</b>	0,45	73 (88%)	0,63	0,51

### 2.2.2. Attività del docente

Nella Tab. 20 si riportano le valutazioni relative ai diversi aspetti dell'attività del docente, che raccoglie nel complesso giudizi di soddisfazione sufficientemente positivi. In particolare, esaminando l'andamento delle valutazioni a livello di singola sezione (pur con la cautela dovuta dalle limitate numerosità in gioco) si possono osservare in generale valori di moderata soddisfazione maggiori nelle sezioni C e D, a fronte di manifestazioni di chiara insoddisfazione nelle altre sezioni.

Tab. 20. Attività del docente: distribuzione dell'IS per tutte le sezioni.

	IS 2019/20	N	IS 2018/19	IS 2017/18
<b>Organicità e cura delle lezioni</b>	0,28	83 (100%)	0,24	0,39
<b>Chiarezza espositiva</b>	0,42	82 (98,8%)	0,39	0,55
<b>Capacità di suscitare interesse</b>	0,17	83 (100%)	0,24	0,43
<b>Disponibilità a fornire chiarimenti</b>	0,56	82 (98,8%)	0,52	0,59
<b>Gestione della didattica online</b>	0,07	82 (98,8%)	-	-

### 2.2.3. Prove intermedie e carico di lavoro

Alle prove intermedie sono dedicati specifici quesiti relativi solamente alle lezioni in presenza del I semestre. I risultati, riportati nella Tab. 21, palesano una situazione in complessivo peggioramento rispetto agli anni precedenti.

Tab. 21. Prove intermedie: distribuzione dell'IS.

	IS 2019/20	N	IS 2018/19	IS 2017/18
<b>Coerenza con le attività svolte</b>	-0,29	57 (68,7%)	0,34	0,29
<b>Modalità di esecuzione</b>	-0,32	57 (68,7%)	0,23	0,35
<b>Grado di difficoltà</b>	0,19	57 (68,7%)	0,38	0,48

Per quanto riguarda il carico di lavoro ("Rispetto ai crediti assegnati, il carico di lavoro comportato dal laboratorio è..."), il 65,4% degli studenti ritiene che i CFU assegnati siano adeguati, il 28,4% ritiene che siano elevati o molto elevati, il 6,2% infine dichiara che il carico di lavoro sia basso rispetto ai CFU assegnati.

## 2.2.4. Gruppo dei coordinatori e Segreteria dei laboratori

Il giudizio sul gruppo di coordinatori è riportato nella Tab. 22, mentre quello sulla Segreteria dei laboratori nella Tab. 23.

Tab. 22. Distribuzione della valutazione degli aspetti riguardanti il gruppo dei coordinatori.

Coordinatori	IS 2019/20	N	IS 2018/19	IS 2017/18
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	-0,16	69 (83,1%)	0,13	0,48
Ampiezza dell'orario di ricevimento	0,07	59 (71,1%)	0,25	0,48

Tab. 23. Distribuzione della valutazione degli aspetti riguardanti la Segreteria dei laboratori.

Segreteria dei laboratori	IS 2019/20	N (*)	IS 2018/19	IS 2017/18
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dalla Segreteria dei laboratori	-0,40	31 (88,6%)	-0,06	0,27
Tempi necessari a stabilire contatti telefonici	-0,24	19 (54,3%)	0,11	0,03
Cortesìa e disponibilità del personale	0,08	24 (68,6%)	0,22	0,46
Tempi necessari a ricevere una risposta via email	-0,26	19 (54,3%)	0,04	0,10
Orari di apertura della Segreteria dei laboratori	0,08	20 (57,1%)	0,18	0,06
Completezza delle informazioni presenti nella pagina web dedicata	-0,53	32 (91,4%)	0,09	0,26
Completezza delle informazioni presenti nella Community IULM	-0,44	34 (97,1%)	0,13	0,31

(\*) La quota di casi validi è calcolata sul sottoinsieme che dichiara di aver usufruito dei Servizi di Segreteria, della pagina web o della Community.

### 3. Laboratori professionalizzanti di lingua

#### 3.1. Grado di copertura

Con riferimento ai Laboratori professionalizzanti di lingua, 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 dall'a.a. 2017/18, oltre alla lingua inglese, francese, tedesca, spagnola, araba e russa, si è aggiunta la lingua cinese.

L'insieme dei destinatari è stato individuato a partire da quello degli studenti regolarmente iscritti in corso all'a.a. 2019/20 alla data del 4 giugno 2020, 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 ottava 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. 2019/20. Il primo invio è avvenuto il 4 giugno 2020, seguito da un reminder fatto il 25 giugno 2020. La rilevazione è stata chiusa il 24 agosto 2020.

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

Complessivamente sono stati raccolti 1.012 questionari da parte di 528 studenti; nella Tab. 24 si riportano i tassi di risposta ottenuti negli ultimi sette anni di rilevazione, evidenziando l'elevato incremento registrato negli ultimi quattro anni, conseguenza all'introduzione dell'obbligatorietà di risposta.

Tab. 24 Tasso di risposta, a.a. 2012/13 – a.a. 2019/20.

Indagine	Frequentanti potenziali	Studenti rispondenti	Tasso di risposta
a.a. 2012/13	410	132	32,2%
a.a. 2013/14	480	155	32,3%
a.a. 2014/15	506	145	28,7%
a.a. 2015/16	598	161	26,9%
a.a. 2016/17	614	484	78,8%
a.a. 2017/18	654	548	83,8%
a.a. 2018/19	659	502	76,2%
a.a. 2019/20	653	528	80,9%

I 528 studenti rispondenti hanno compilato complessivamente 1.012 questionari, così distribuiti in relazione alla/e lingua/e frequentata/e: 510 sono per la lingua inglese, 48 per quella araba, 80 per quella cinese, 68 per quella francese, 73 per quella russa, 137 per quella spagnola e 96 per quella tedesca.

Tab. 25 Distribuzione dei rispondenti per lingua straniera.

Questionario compilato	N. Questionari
Inglese e Spagnolo	135
Inglese e Tedesco	93
Inglese e Cinese	77
Inglese e Russo	70
Inglese e Francese	61
Inglese e Arabo	48
Solo Inglese	26
Solo Francese	7
Solo Cinese	3
Solo Russo	3
Solo Tedesco	3
Solo Spagnolo	2
Solo Arabo	-
<b>Totale</b>	<b>528</b>

Nella Tab. 26 si riporta invece la distribuzione dei questionari compilati per lingua straniera e anno di corso del rispondente.

Tab. 26 Distribuzione dei questionari per anno di corso e lingua straniera.

Lingua	Anno di corso			Totale	Casi validi
	Primo	Secondo	Terzo		
Inglese	35,9%	30,6%	33,5%	<b>100,0%</b>	<b>510</b>
Arabo	37,5%	35,4%	27,1%	<b>100,0%</b>	<b>48</b>
Cinese	41,3%	22,5%	36,3%	<b>100,0%</b>	<b>80</b>
Francese	50,0%	26,5%	23,5%	<b>100,0%</b>	<b>68</b>
Russo	35,6%	28,8%	35,6%	<b>100,0%</b>	<b>73</b>
Spagnolo	30,7%	32,1%	37,2%	<b>100,0%</b>	<b>137</b>
Tedesco	27,1%	36,5%	36,5%	<b>100,0%</b>	<b>96</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 per la lingua inglese, araba, cinese e francese, del terzo anno per la lingua spagnola, del primo e del terzo anno per la lingua russa e del secondo e del terzo anno per la lingua tedesca).

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.

### 3.2. Livello di soddisfazione degli studenti frequentanti

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, puntualità delle lezioni e gestione della didattica online;
- attrezzature di supporto;
- esperienza complessiva.

Nelle Tab. 27, Tab. 28, Tab. 29, Tab. 30, Tab. 31 e Tab. 32 si riporta l'indice IS calcolato per i diversi aspetti, le diverse lingue e le varie tipologie di laboratorio.

Tab. 27 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	0,69	0,47	0,56	0,58	492
	Chiarezza espositiva	0,74	0,47	0,52	0,59	492
	Capacità di suscitare interesse	0,67	0,36	0,43	0,50	493
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,82	0,58	0,63	0,69	494
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,83	0,67	0,68	0,73	491
	Gestione della didattica online	0,70	0,51	0,49	0,57	494
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,61	0,47	0,37	0,49	488
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,67	0,38	0,43	0,50	506
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,71	0,63	0,63	0,66	479
	Chiarezza espositiva	0,71	0,66	0,63	0,67	478
	Capacità di suscitare interesse	0,62	0,49	0,54	0,55	476
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,76	0,72	0,70	0,73	478
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,82	0,69	0,73	0,75	478
	Gestione della didattica online	0,74	0,65	0,61	0,67	477
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,66	0,52	0,47	0,55	473
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,69	0,56	0,57	0,61	490
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,60	0,52	0,38	0,51	472
	Chiarezza espositiva	0,63	0,57	0,44	0,55	473
	Capacità di suscitare interesse	0,53	0,39	0,27	0,41	471
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,70	0,65	0,56	0,64	474
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,72	0,61	0,56	0,63	469
	Gestione della didattica online	0,52	0,52	0,24	0,43	473
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,60	0,48	0,31	0,47	469
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,59	0,44	0,34	0,46	485
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,79	0,69	0,63	0,71	477
	Chiarezza espositiva	0,76	0,65	0,61	0,68	478
	Capacità di suscitare interesse	0,71	0,58	0,54	0,61	475
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,82	0,66	0,66	0,72	478
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,84	0,80	0,74	0,79	478
	Gestione della didattica online	0,78	0,71	0,63	0,71	478
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,65	0,58	0,49	0,57	474
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,71	0,57	0,51	0,60	491

Tab. 28 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	0,84	0,75	0,80	0,81	65
	Chiarezza espositiva	0,85	0,76	0,77	0,81	66
	Capacità di suscitare interesse	0,84	0,74	0,67	0,77	66
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,90	0,88	0,83	0,88	66
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,85	0,85	0,90	0,86	66
	Gestione della didattica online	0,79	0,69	0,70	0,75	65
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,53	0,63	0,40	0,52	65
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,87	0,72	0,57	0,76	67
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,72	0,76	0,73	0,73	64
	Chiarezza espositiva	0,78	0,61	0,77	0,73	65
	Capacità di suscitare interesse	0,74	0,59	0,58	0,67	63
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,82	0,71	0,73	0,77	64
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,76	0,75	0,85	0,78	63
	Gestione della didattica online	0,79	0,74	0,69	0,76	64
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,57	0,72	0,73	0,64	63
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,71	0,58	0,57	0,64	66
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,73	0,80	0,75	0,75	62
	Chiarezza espositiva	0,70	0,81	0,82	0,75	63
	Capacità di suscitare interesse	0,45	0,78	0,68	0,59	63
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,80	0,84	0,89	0,83	63
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,71	0,81	0,89	0,78	63
	Gestione della didattica online	0,67	0,75	0,75	0,71	63
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,58	0,73	0,61	0,62	62
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,67	0,81	0,60	0,69	66
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,84	0,88	0,73	0,83	66
	Chiarezza espositiva	0,85	0,82	0,83	0,84	66
	Capacità di suscitare interesse	0,78	0,79	0,77	0,78	66
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,85	0,85	0,83	0,85	66
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,79	0,84	0,77	0,80	65
	Gestione della didattica online	0,79	0,85	0,73	0,80	66
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,65	0,69	0,73	0,68	65
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,74	0,81	0,63	0,73	68

Tab. 29 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	0,70	0,31	0,34	0,44	134
	Chiarezza espositiva	0,68	0,40	0,28	0,44	135
	Capacità di suscitare interesse	0,65	0,30	0,18	0,37	135
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,85	0,50	0,57	0,63	135
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,88	0,64	0,73	0,75	135
	Gestione della didattica online	0,69	0,35	0,41	0,48	134
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,57	0,30	0,31	0,39	133
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,73	0,32	0,39	0,47	137
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,88	0,60	0,72	0,73	129
	Chiarezza espositiva	0,86	0,67	0,69	0,74	130
	Capacità di suscitare interesse	0,85	0,54	0,57	0,65	129
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,89	0,76	0,78	0,81	129
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,89	0,67	0,72	0,76	129
	Gestione della didattica online	0,80	0,62	0,73	0,72	130
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,65	0,41	0,43	0,50	128
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,80	0,58	0,64	0,67	131
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,62	0,40	0,56	0,52	128
	Chiarezza espositiva	0,45	0,33	0,62	0,46	128
	Capacità di suscitare interesse	0,44	0,22	0,33	0,33	128
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,74	0,45	0,66	0,62	128
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,82	0,64	0,71	0,72	128
	Gestione della didattica online	0,62	0,40	0,57	0,53	128
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,61	0,36	0,37	0,44	125
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,58	0,30	0,45	0,45	129
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,78	0,62	0,50	0,63	128
	Chiarezza espositiva	0,72	0,62	0,63	0,65	128
	Capacità di suscitare interesse	0,65	0,56	0,41	0,54	129
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,82	0,58	0,58	0,66	128
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,79	0,67	0,68	0,71	128
	Gestione della didattica online	0,71	0,60	0,57	0,63	129
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,64	0,43	0,42	0,50	127
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,68	0,50	0,46	0,54	131

Tab. 30 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	0,80	0,17	0,40	0,42	92
	Chiarezza espositiva	0,73	0,07	0,34	0,35	94
	Capacità di suscitare interesse	0,73	0,05	0,38	0,36	92
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,90	0,25	0,47	0,51	94
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,87	0,68	0,65	0,72	93
	Gestione della didattica online	0,79	0,24	0,41	0,46	93
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,77	0,44	0,29	0,48	93
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,75	0,17	0,21	0,34	96
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,94	0,94	0,94	0,94	95
	Chiarezza espositiva	0,96	0,90	0,94	0,93	95
	Capacità di suscitare interesse	0,85	0,80	0,82	0,82	95
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,96	0,96	0,96	0,96	95
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,98	0,90	0,99	0,95	95
	Gestione della didattica online	0,96	0,91	0,88	0,92	95
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,81	0,72	0,68	0,73	94
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,87	0,80	0,79	0,81	96
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,73	0,71	0,71	0,72	93
	Chiarezza espositiva	0,83	0,70	0,65	0,72	93
	Capacità di suscitare interesse	0,65	0,58	0,60	0,61	92
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,85	0,83	0,75	0,81	93
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,90	0,92	0,81	0,88	93
	Gestione della didattica online	0,85	0,80	0,68	0,77	92
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,73	0,59	0,50	0,60	92
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,77	0,65	0,57	0,65	94
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,92	0,35	0,59	0,60	93
	Chiarezza espositiva	0,92	0,36	0,59	0,60	93
	Capacità di suscitare interesse	0,87	0,27	0,53	0,53	93
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,90	0,38	0,66	0,63	93
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,98	0,56	0,72	0,74	93
	Gestione della didattica online	0,92	0,38	0,62	0,62	93
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,81	0,33	0,54	0,54	92
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,88	0,27	0,36	0,47	94

Tab. 31 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	Terzo		
Lingua	Organicità e cura delle lezioni	0,47	0,53	0,58	0,52	46
	Chiarezza espositiva	0,41	0,62	0,67	0,55	46
	Capacità di suscitare interesse	0,59	0,59	0,63	0,60	46
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,62	0,82	0,83	0,75	46
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,82	0,71	0,79	0,77	46
	Gestione della didattica online	0,44	0,59	0,63	0,54	46
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,74	0,47	0,29	0,52	46
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,79	0,50	0,62	0,64	47
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,50	0,68	0,71	0,63	42
	Chiarezza espositiva	0,31	0,62	0,71	0,55	42
	Capacità di suscitare interesse	0,54	0,68	0,88	0,69	42
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,65	0,82	0,83	0,77	42
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,85	0,35	0,88	0,65	42
	Gestione della didattica online	0,54	0,47	0,63	0,54	42
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,58	0,56	0,63	0,58	42
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,58	0,68	0,50	0,59	43
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,55	0,71	0,79	0,69	40
	Chiarezza espositiva	0,41	0,71	0,67	0,61	40
	Capacità di suscitare interesse	0,50	0,59	0,92	0,66	40
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,50	0,76	0,63	0,65	40
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,55	0,76	0,88	0,74	40
	Gestione della didattica online	0,59	0,62	0,79	0,66	40
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,50	0,62	0,58	0,58	40
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,55	0,56	0,58	0,56	41
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,68	0,69	0,88	0,74	39
	Chiarezza espositiva	0,68	0,69	0,83	0,73	39
	Capacità di suscitare interesse	0,68	0,66	0,79	0,71	39
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,73	0,72	0,83	0,76	39
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,68	0,69	0,88	0,74	39
	Gestione della didattica online	0,64	0,63	0,79	0,68	39
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,59	0,53	0,42	0,51	39
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,68	0,63	0,58	0,63	40

Tab. 32 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	Terzo		
Lingua	Organicità e cura delle lezioni	0,79	0,67	0,54	0,66	73
	Chiarezza espositiva	0,77	0,69	0,37	0,60	73
	Capacità di suscitare interesse	0,81	0,67	0,44	0,64	73
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,85	0,86	0,60	0,76	73
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,77	0,93	0,67	0,78	73
	Gestione della didattica online	0,81	0,69	0,50	0,66	73
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,67	0,62	0,38	0,55	73
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,75	0,71	0,38	0,61	73
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,80	0,90	0,78	0,82	68
	Chiarezza espositiva	0,76	0,88	0,80	0,81	68
	Capacità di suscitare interesse	0,76	0,68	0,50	0,64	68
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,89	0,95	0,84	0,89	68
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,89	0,98	0,86	0,90	68
	Gestione della didattica online	0,83	0,90	0,76	0,82	68
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,66	0,68	0,60	0,64	67
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,79	0,70	0,62	0,70	69
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,80	0,80	0,78	0,79	68
	Chiarezza espositiva	0,72	0,78	0,69	0,72	67
	Capacità di suscitare interesse	0,85	0,73	0,56	0,71	68
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,89	0,90	0,80	0,86	68
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,83	0,93	0,80	0,85	68
	Gestione della didattica online	0,78	0,83	0,78	0,79	68
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,66	0,65	0,64	0,65	67
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,73	0,68	0,50	0,63	69
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,89	0,71	0,22	0,57	63
	Chiarezza espositiva	0,76	0,53	0,18	0,46	63
	Capacità di suscitare interesse	0,84	0,74	0,22	0,56	63
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,84	0,76	0,54	0,70	63
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,82	0,89	0,34	0,65	63
	Gestione della didattica online	0,74	0,74	0,16	0,51	63
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,66	0,63	0,30	0,51	63
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,76	0,68	0,04	0,46	65

Tab. 33 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti del laboratorio, per anno di corso - lingua cinese.

	Aspetti del laboratorio	Anno di corso			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
Lingua	Organicità e cura delle lezioni	0,63	0,56	0,77	0,66	78
	Chiarezza espositiva	0,53	0,31	0,66	0,53	78
	Capacità di suscitare interesse	0,66	0,50	0,68	0,63	78
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,81	0,75	0,82	0,80	78
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,84	0,78	0,77	0,80	78
	Gestione della didattica online	0,64	0,59	0,77	0,68	77
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,58	0,58	0,54	0,56	78
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,62	0,58	0,55	0,59	80
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,59	0,83	0,79	0,73	73
	Chiarezza espositiva	0,52	0,78	0,70	0,65	73
	Capacità di suscitare interesse	0,57	0,83	0,73	0,70	73
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,76	0,86	0,82	0,81	73
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,80	0,89	0,79	0,82	73
	Gestione della didattica online	0,52	0,75	0,75	0,66	73
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,48	0,61	0,52	0,53	73
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,57	0,78	0,55	0,61	76
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,65	0,53	0,79	0,67	69
	Chiarezza espositiva	0,59	0,06	0,75	0,51	69
	Capacità di suscitare interesse	0,63	0,47	0,71	0,62	69
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,69	0,53	0,84	0,71	70
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,74	0,78	0,77	0,76	69
	Gestione della didattica online	0,52	0,50	0,82	0,64	70
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,46	0,56	0,46	0,49	70
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,52	0,61	0,53	0,55	73
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,50	0,61	0,77	0,64	67
	Chiarezza espositiva	0,57	0,14	0,70	0,51	66
	Capacità di suscitare interesse	0,60	0,42	0,76	0,61	66
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,71	0,58	0,77	0,70	67
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,69	0,78	0,82	0,77	67
	Gestione della didattica online	0,52	0,47	0,80	0,63	67
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,35	0,58	0,56	0,50	65
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,54	0,61	0,48	0,54	71

L'esame dell'insieme degli indici sopra presentati non evidenzia palesi criticità per nessuno dei laboratori indagati. In termini generali si osserva un livello di soddisfazione media per tutti i laboratori, con l'eccezione del laboratorio di lingua per il tedesco per il quale viene manifestata una soddisfazione medio-bassa.

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, sostanzialmente invariata rispetto allo scorso anno accademico. Si segnala tuttavia un certo peggioramento per tutti gli aspetti del laboratorio di traduzione per gli studenti del terzo anno;
- una situazione complessivamente positiva e in generale miglioramento rispetto allo scorso anno per i laboratori di lingua francese;
- una situazione in generale mediamente positiva per i laboratori di lingua spagnola, con qualche segnale di attenzione relativamente al laboratorio di lingua per il secondo e terzo anno di corso e per il secondo anno di corso del laboratorio di traduzione. Tale situazione non si discosta da quanto già osservato lo scorso anno accademico;
- una situazione complessivamente positiva per i laboratori di lingua tedesca (e particolarmente positiva per gli studenti del primo anno), con l'eccezione del laboratorio di lingua per il secondo e terzo anno, così come del secondo anno del laboratorio di interpretazione, che presentano gradimenti inferiore alla media (sebbene non negativi, ma per lo più in peggioramento rispetto allo scorso anno). Un certo generale miglioramento si osserva inoltre per il laboratorio di traduzione;
- i laboratori di lingua araba evidenziano una situazione complessivamente positiva sotto tutti gli aspetti, benché in generale lieve peggioramento rispetto allo scorso anno;
- i laboratori di lingua russa evidenziano una situazione complessivamente positiva, con la marcata eccezione del terzo anno del laboratorio di interpretazione, le cui risultanze si avvicinano alla regione negativa dell'indice;
- i laboratori di lingua cinese, alla loro terza edizione, mostrano una situazione complessivamente positiva, pur con qualche segnale di peggioramento rispetto allo scorso anno. Va segnalato un livello di soddisfazione per la chiarezza espositiva tra gli studenti del secondo anno (ad eccezione del laboratorio di versione), decisamente al di sotto degli altri aspetti.

Giova osservare che non si rilevano criticità specifiche relative alla gestione della didattica online.

## 3.2.1. Prove intermedie

Per quanto riguarda la valutazione delle prove intermedie, la situazione che emerge è generalmente positiva, come si vede nelle tabelle di seguito riportate.

Tab. 34 Indici sintetici relativi alla valutazione delle prove intermedie, per anno di corso - lingua inglese.

Prove intermedie - lingua inglese		Anno di corso			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
<b>Lingua</b>	Coerenza con le attività svolte	0,72	0,47	0,51	0,57	490
	Modalità di esecuzione	0,67	0,51	0,48	0,56	491
	Grado di difficoltà	0,46	0,46	0,48	0,47	494
<b>Versione</b>	Coerenza con le attività svolte	0,73	0,61	0,63	0,66	476
	Modalità di esecuzione	0,69	0,60	0,59	0,63	475
	Grado di difficoltà	0,49	0,41	0,54	0,48	477
<b>Traduzione</b>	Coerenza con le attività svolte	0,68	0,43	0,45	0,53	471
	Modalità di esecuzione	0,63	0,54	0,47	0,55	469
	Grado di difficoltà	0,45	0,53	0,47	0,48	471
<b>Interpretazione</b>	Coerenza con le attività svolte	0,76	0,68	0,64	0,70	475
	Modalità di esecuzione	0,72	0,63	0,59	0,65	475
	Grado di difficoltà	0,56	0,61	0,59	0,59	474

Tab. 35 Indici sintetici relativi alla valutazione delle prove intermedie, per anno di corso - lingua francese.

Prove intermedie - lingua francese		Anno di corso			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
Lingua	Coerenza con le attività svolte	0,84	0,53	0,50	0,68	66
	Modalità di esecuzione	0,63	0,65	0,50	0,61	66
	Grado di difficoltà	0,44	0,47	0,43	0,45	66
Versione	Coerenza con le attività svolte	0,82	0,74	0,58	0,75	64
	Modalità di esecuzione	0,68	0,68	0,46	0,63	63
	Grado di difficoltà	0,37	0,41	0,31	0,37	64
Traduzione	Coerenza con le attività svolte	0,70	0,67	0,75	0,70	62
	Modalità di esecuzione	0,59	0,64	0,71	0,63	60
	Grado di difficoltà	0,48	0,53	0,50	0,50	62
Interpretazione	Coerenza con le attività svolte	0,65	0,69	0,73	0,68	65
	Modalità di esecuzione	0,74	0,81	0,63	0,73	68
	Grado di difficoltà	0,49	0,59	0,40	0,49	65

Tab. 36 Indici sintetici relativi alla valutazione delle prove intermedie, per anno di corso - lingua spagnola.

Prove intermedie - lingua spagnola		Anno di corso			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
Lingua	Coerenza con le attività svolte	0,81	0,53	0,35	0,55	134
	Modalità di esecuzione	0,65	0,31	0,33	0,43	133
	Grado di difficoltà	0,54	0,47	0,41	0,47	134
Versione	Coerenza con le attività svolte	0,82	0,60	0,69	0,70	129
	Modalità di esecuzione	0,77	0,60	0,63	0,66	128
	Grado di difficoltà	0,45	0,38	0,45	0,43	128
Traduzione	Coerenza con le attività svolte	0,74	0,43	0,58	0,58	126
	Modalità di esecuzione	0,61	0,37	0,58	0,52	126
	Grado di difficoltà	0,52	0,43	0,48	0,48	126
Interpretazione	Coerenza con le attività svolte	0,80	0,63	0,53	0,65	128
	Modalità di esecuzione	0,74	0,57	0,47	0,59	127
	Grado di difficoltà	0,51	0,51	0,55	0,52	128

Tab. 37 Indici sintetici relativi alla valutazione delle prove intermedie, per anno di corso - lingua tedesca.

Prove intermedie - lingua tedesca		Anno di corso			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
<b>Lingua</b>	Coerenza con le attività svolte	0,71	0,31	0,41	0,46	94
	Modalità di esecuzione	0,73	0,35	0,29	0,44	94
	Grado di difficoltà	0,60	0,62	0,54	0,59	94
<b>Versione</b>	Coerenza con le attività svolte	0,81	0,66	0,76	0,74	95
	Modalità di esecuzione	0,78	0,66	0,76	0,73	94
	Grado di difficoltà	0,58	0,70	0,63	0,64	95
<b>Traduzione</b>	Coerenza con le attività svolte	0,73	0,38	0,68	0,59	93
	Modalità di esecuzione	0,81	0,56	0,65	0,66	93
	Grado di difficoltà	0,69	0,59	0,66	0,65	93
<b>Interpretazione</b>	Coerenza con le attività svolte	0,88	0,35	0,56	0,58	93
	Modalità di esecuzione	0,85	0,30	0,53	0,54	93
	Grado di difficoltà	0,67	0,64	0,68	0,66	93

Tab. 38 Indici sintetici relativi alla valutazione delle prove intermedie, per anno di corso - lingua araba.

Prove intermedie - lingua araba		Anno di corso			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
<b>Lingua</b>	Coerenza con le attività svolte	0,68	0,71	0,63	0,67	46
	Modalità di esecuzione	0,62	0,32	0,54	0,49	46
	Grado di difficoltà	0,32	0,53	0,46	0,43	46
<b>Versione</b>	Coerenza con le attività svolte	0,65	0,79	0,75	0,74	42
	Modalità di esecuzione	0,58	0,71	0,67	0,65	42
	Grado di difficoltà	0,35	0,47	0,25	0,37	42
<b>Traduzione</b>	Coerenza con le attività svolte	0,59	0,53	0,79	0,63	40
	Modalità di esecuzione	0,59	0,47	0,83	0,61	40
	Grado di difficoltà	0,36	0,50	0,67	0,51	40
<b>Interpretazione</b>	Coerenza con le attività svolte	0,68	0,72	0,79	0,73	39
	Modalità di esecuzione	0,50	0,53	0,67	0,56	39
	Grado di difficoltà	0,23	0,44	0,58	0,42	39

Tab. 39 Indici sintetici relativi alla valutazione delle prove intermedie, per anno di corso - lingua russa.

Prove intermedie - lingua russa		Anno di corso			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
Lingua	Coerenza con le attività svolte	0,86	0,83	0,60	0,76	72
	Modalità di esecuzione	0,56	0,79	0,50	0,60	72
	Grado di difficoltà	0,58	0,57	0,52	0,56	72
Versione	Coerenza con le attività svolte	0,86	0,85	0,70	0,80	67
	Modalità di esecuzione	0,61	0,88	0,64	0,70	67
	Grado di difficoltà	0,68	0,48	0,48	0,54	67
Traduzione	Coerenza con le attività svolte	0,82	0,85	0,72	0,79	67
	Modalità di esecuzione	0,61	0,75	0,60	0,65	67
	Grado di difficoltà	0,66	0,58	0,64	0,63	67
Interpretazione	Coerenza con le attività svolte	0,72	0,76	0,26	0,55	62
	Modalità di esecuzione	0,67	0,63	0,18	0,46	62
	Grado di difficoltà	0,64	0,58	0,28	0,48	62

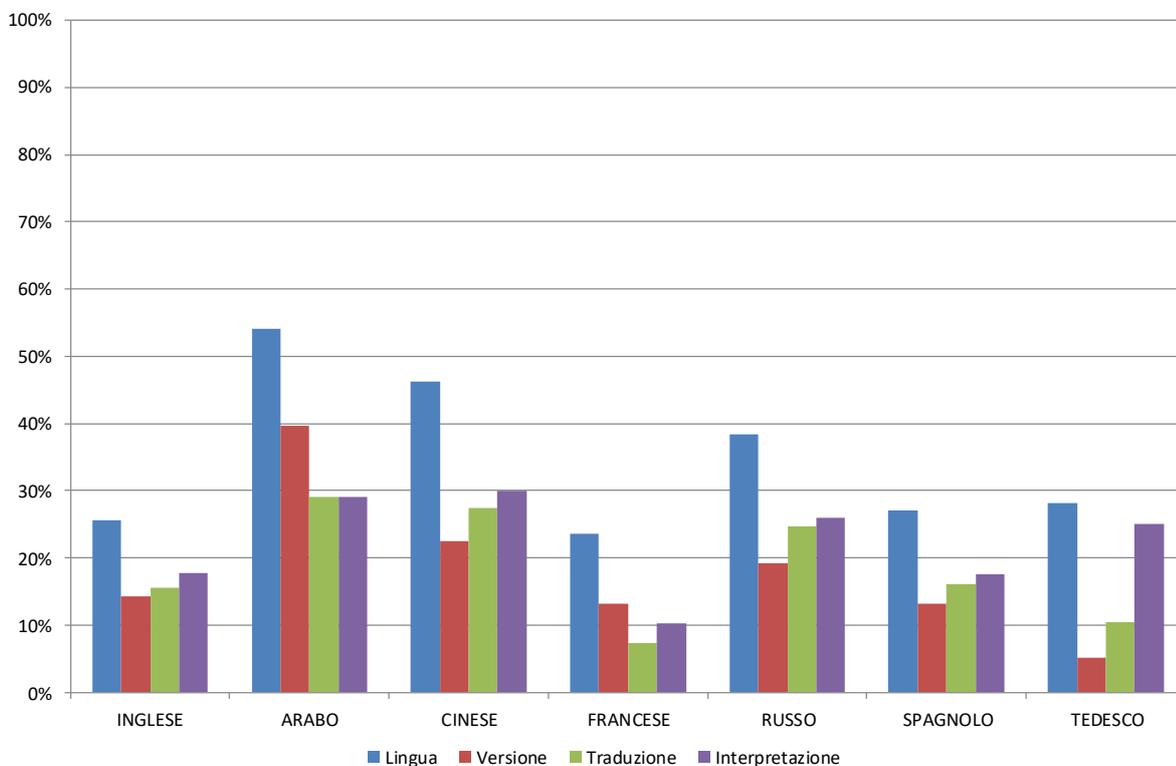
Tab. 40 Indici sintetici relativi alla valutazione delle prove intermedie, per anno di corso - lingua cinese.

Prove intermedie - lingua cinese		Anno di corso			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
Lingua	Coerenza con le attività svolte	0,81	0,67	0,77	0,76	78
	Modalità di esecuzione	0,55	0,50	0,66	0,58	78
	Grado di difficoltà	0,53	0,58	0,70	0,60	78
Versione	Coerenza con le attività svolte	0,67	0,56	0,84	0,71	73
	Modalità di esecuzione	0,56	0,69	0,75	0,66	73
	Grado di difficoltà	0,48	0,67	0,64	0,59	73
Traduzione	Coerenza con le attività svolte	0,61	0,64	0,75	0,67	69
	Modalità di esecuzione	0,46	0,64	0,75	0,62	69
	Grado di difficoltà	0,54	0,58	0,66	0,60	69
Interpretazione	Coerenza con le attività svolte	0,60	0,69	0,73	0,68	66
	Modalità di esecuzione	0,55	0,64	0,75	0,66	66
	Grado di difficoltà	0,60	0,58	0,66	0,62	66

### 3.2.2. Le difficoltà incontrate

Per quanto riguarda la domanda “Hai incontrato delle difficoltà frequentando i laboratori?”, la quota di risposte affermative si attesta su valori decisamente superiori rispetto allo scorso anno per la lingua araba, inferiori per la lingua inglese, francese, spagnola e tedesca rispetto alla lingua araba, cinese e russa come si evidenzia in Fig. 37

Fig. 37 Rispondenti che dichiarano di aver incontrato una o più difficoltà, per lingua e laboratorio



Tab. 41 Distribuzione delle difficoltà incontrate.

	Difficoltà incontrate	Inglese	Arabo	Cinese	Frances e	Russo	Spagnol o	Tedesco	Totale	
Lingua	Orari e organizzazione delle lezioni	12,2%	11,8%	13,3%	13,6%	21,9%	19,6%	2,8%	13,3%	
	Metodo di insegnamento	31,7%	29,4%	26,7%	22,7%	28,1%	27,5%	47,2%	31,0%	
	Inadeguatezza della strumentazione	31,1%	38,2%	40,0%	31,8%	25,0%	29,4%	22,2%	31,3%	
	Ubicazione laboratori	16,1%	5,9%	15,6%	13,6%	21,9%	11,8%	13,9%	14,8%	
	Altro	8,9%	14,7%	4,4%	18,2%	3,1%	11,8%	13,9%	9,8%	
	<b>Risposte</b>	<b>100,0%</b>								
	<b>Numero risposte</b>	<b>180</b>	<b>34</b>	<b>45</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>51</b>	<b>36</b>	<b>400</b>	
Versione	Orari e organizzazione delle lezioni	14,6%	24,0%	12,0%	27,3%	17,6%	18,5%	0,0%	16,4%	
	Metodo di insegnamento	26,0%	24,0%	24,0%	9,1%	23,5%	22,2%	16,7%	23,7%	
	Inadeguatezza della strumentazione	33,3%	44,0%	40,0%	27,3%	41,2%	33,3%	33,3%	35,7%	
	Ubicazione laboratori	19,8%	4,0%	20,0%	27,3%	17,6%	22,2%	0,0%	17,9%	
	Altro	6,3%	4,0%	4,0%	9,1%	0,0%	3,7%	50,0%	6,3%	
	<b>Risposte</b>	<b>100,0%</b>								
	<b>Numero risposte</b>	<b>96</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>207</b>	
Traduzione	Orari e organizzazione delle lezioni	14,0%	25,0%	6,3%	12,5%	20,0%	15,6%	7,1%	14,0%	
	Metodo di insegnamento	35,5%	31,3%	25,0%	12,5%	15,0%	34,4%	35,7%	31,0%	
	Inadeguatezza della strumentazione	27,1%	37,5%	46,9%	37,5%	40,0%	28,1%	14,3%	31,4%	
	Ubicazione laboratori	9,3%	0,0%	18,8%	37,5%	20,0%	15,6%	21,4%	13,5%	
	Altro	14,0%	6,3%	3,1%	0,0%	5,0%	6,3%	21,4%	10,0%	
	<b>Risposte</b>	<b>100,0%</b>								
	<b>Numero risposte</b>	<b>107</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>229</b>	
Interpretazione	Orari e organizzazione delle lezioni	8,7%	18,8%	6,7%	11,1%	20,8%	8,6%	2,9%	9,5%	
	Metodo di insegnamento	18,3%	25,0%	26,7%	11,1%	25,0%	22,9%	41,2%	23,6%	
	Inadeguatezza della strumentazione	38,3%	50,0%	36,7%	44,4%	33,3%	40,0%	20,6%	36,5%	
	Ubicazione laboratori	19,1%	6,3%	23,3%	11,1%	20,8%	14,3%	11,8%	17,1%	
	Altro	15,7%	0,0%	6,7%	22,2%	0,0%	14,3%	23,5%	13,3%	
	<b>Risposte</b>	<b>100,0%</b>								
	<b>Numero risposte</b>	<b>115</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>263</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. Non si riportano le percentuali fino a 5 casi validi.

Per quanto riguarda le difficoltà indicate, nella Tab. 41 se ne riporta la distribuzione, sia complessiva, sia distinta per lingua e laboratorio. Come si vede, le principali difficoltà compaiono nell'area del metodo didattico e dell'inadeguatezza della strumentazione. Si segnala una sistematica segnalazione di difficoltà all'orario e organizzazione delle lezioni per tutti i laboratori di arabo, per il laboratorio di Versione francese e un'altrettanta sistematica segnalazione di difficoltà relativa all'ubicazione di tutti i laboratori di russo, del laboratorio di Versione francese e del laboratorio di Interpretazione cinese.

## 4. Laboratori di mediazione linguistica

## 4.1. Grado di copertura

Con riferimento al Laboratorio di mediazione linguistica, in totale sono stati invitati alla compilazione 99 studenti (51 per il Laboratorio di Mediazione linguistica di I livello, 48 per il Laboratorio di Mediazione linguistica di II livello), ottenendo 155 questionari validi suddivisi tra i 2 laboratori, come si può vedere nella Tab. 42 e nella Tab. 43 dove sono riportate le numerosità dei questionari raccolti per le diverse lingue straniere.

Tab. 42. Questionari raccolti per laboratorio - Mediazione linguistica I.

Mediazione linguistica I		Gruppo	Risposte
INGLESE	Simultanea	A	46 (90,2%)
		B	
	Consecutiva	A	46 (90,2%)
		B	
FRANCESE	Simultanea	7 (87,5%)	
	Consecutiva	7 (87,5%)	
RUSSO	Simultanea	6 (85,7%)	
	Consecutiva	6 (85,7%)	
SPAGNOLO	Simultanea	20 (95,2%)	
	Consecutiva	20 (95,2%)	
ARABO	Simultanea	4 (80,0%)	
	Consecutiva	4 (80,0%)	
TEDESCO	Simultanea	9 (90,0%)	
	Consecutiva	9 (90,0%)	

Le percentuali sono calcolate sul numero degli iscritti totali ai laboratori

Tab. 43. Questionari raccolti per laboratorio - Mediazione linguistica II.

Mediazione linguistica II		Gruppo	Risposte
INGLESE	Simultanea	A	24 (50,0%)
		B	
	Consecutiva	A	24 (50,0%)
		B	
FRANCESE	Simultanea	11 (78,6%)	
	Consecutiva	11 (78,6%)	
SPAGNOLO	Simultanea	5 (35,7%)	
	Consecutiva	5 (35,7%)	
RUSSO	Simultanea	5 (55,6%)	
	Consecutiva	5 (55,6%)	
TEDESCO	Simultanea	6 (54,5%)	
	Consecutiva	6 (54,5%)	

Le percentuali sono calcolate sul numero degli iscritti totali ai laboratori

## 4.2. Livello di soddisfazione degli studenti frequentanti

Nelle Tab. 44 e Tab. 45 si riportano gli IS calcolati per tutti gli aspetti oggetto di indagine riferibili all'attività dei docenti per il Laboratorio di Mediazione linguistica di Inglese I e della seconda lingua straniera, che raccolgono, nel complesso giudizi di soddisfazione molto elevata a eccezione del Laboratorio di Mediazione linguistica di Spagnolo I e del Laboratorio di Mediazione linguistica consecutiva di Russo I che registrano valori al di sotto della media. Le basse numerosità in gioco non permettono considerazioni più approfondite.

Tab. 44. Attività dei docenti: distribuzione dell'IS - Inglese I.

Mediazione linguistica - Inglese I	a.a. 2019/20		a.a. 2018/19		a.a. 2017/18	
	Sim.	Cons.	Sim.	Cons.	Sim.	Cons.
Organicità e cura delle lezioni	0,77	0,76	0,79	0,88	0,73	0,48
Chiarezza espositiva	0,67	0,72	0,79	0,84	0,68	0,56
Capacità di suscitare interesse	0,72	0,73	0,74	0,81	0,67	0,24
Disponibilità a fornire chiarimenti	0,84	0,81	0,84	0,81	0,77	0,52
Regolarità e puntualità delle lezioni	0,90	0,91	0,84	0,91	0,82	0,81
Gestione della didattica online	0,83	0,73	--	--	--	--
<b>Risposte</b>	<b>46 (100%)</b>	<b>46 (100%)</b>	<b>40 (100%)</b>	<b>40 (100%)</b>	<b>28 (100%)</b>	<b>27 (96,4%)</b>

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

Tab. 45. Attività dei docenti: distribuzione dell'IS - seconda lingua straniera I.

Mediazione linguistica I		a.a. 2019/20		a.a. 2018/19	
		Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva
FRANCESE	Organicità e cura delle lezioni	0,79	0,64	0,73	0,75
	Chiarezza espositiva	0,79	0,79	0,73	0,85
	Capacità di suscitare interesse	0,64	0,64	0,68	0,85
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,79	0,86	0,68	0,75
	Regolarità e puntualità delle lezioni	1,00	1,00	0,91	0,95
	Gestione della didattica online	0,79	0,79	--	--
	<b>Risposte</b>	<b>7 (100%)</b>	<b>7 (100%)</b>	<b>11 (100%)</b>	<b>10 (100%)</b>
RUSSO	Organicità e cura delle lezioni	0,25	0,30	0,83	0,44
	Chiarezza espositiva	0,10	0,00	0,83	0,39
	Capacità di suscitare interesse	0,40	0,40	0,94	0,56
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,00	0,40	0,94	0,78
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,25	0,80	1,00	0,72
	Gestione della didattica online	0,17	0,40	--	--
	<b>Risposte</b>	<b>6 (100%)</b>	<b>6 (100%)</b>	<b>9 (100%)</b>	<b>9 (100%)</b>
SPAGNOLO	Organicità e cura delle lezioni	0,15	0,25	0,31	0,38
	Chiarezza espositiva	0,25	0,36	0,50	0,44
	Capacità di suscitare interesse	0,30	0,42	0,38	0,38
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,53	0,58	0,69	0,63
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,48	0,61	0,46	0,31
	Gestione della didattica online	0,13	0,08	--	--
	<b>Risposte</b>	<b>20 (100%)</b>	<b>20 (100%)</b>	<b>13 (100%)</b>	<b>8 (100%)</b>
TEDESCO	Organicità e cura delle lezioni	0,89	0,83	0,94	1,00
	Chiarezza espositiva	0,89	0,89	1,00	1,00
	Capacità di suscitare interesse	0,78	0,83	1,00	1,00
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,94	0,94	1,00	1,00
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,94	0,94	1,00	1,00
	Gestione della didattica online	0,94	0,88	--	--
	<b>Risposte</b>	<b>9 (100%)</b>	<b>9 (100%)</b>	<b>8 (100%)</b>	<b>8 (100%)</b>
ARABO	Organicità e cura delle lezioni	--	--	--	--
	Chiarezza espositiva	--	--	--	--
	Capacità di suscitare interesse	--	--	--	--
	Disponibilità a fornire chiarimenti	--	--	--	--
	Regolarità e puntualità delle lezioni	--	--	--	--
	Gestione della didattica online	--	--	--	--
	<b>Risposte</b>	<b>4 (100%)</b>	<b>4 (100%)</b>	--	--

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

In grigio si evidenziano le celle con meno di 10 casi validi, non si riportano i valori percentuali qualora i casi validi risultino meno di 6.

Nelle Tab. 46 e Tab. 47 si riportano gli IS calcolati per tutti gli aspetti oggetto di indagine riferibili all'attività del docente per il Laboratorio di Mediazione linguistica di Inglese II e della seconda lingua straniera, che raccolgono, nel complesso giudizi di soddisfazione molto elevata.

Anche in questo caso le ridotte numerosità in gioco, specialmente riguardo i laboratori delle seconde lingue, non permettono di approfondire ulteriormente.

Tab. 46. Attività dei docenti: distribuzione dell'IS - Inglese II.

Mediazione linguistica - Inglese II	a.a. 2019/20		a.a. 2018/19		a.a. 2017/18	
	Sim.	Cons.	Sim.	Cons.	Sim.	Cons.
Organicità e cura delle lezioni	0,85	0,81	0,73	0,63	0,77	0,50
Chiarezza espositiva	0,85	0,77	0,64	0,64	0,82	0,58
Capacità di suscitare interesse	0,69	0,69	0,55	0,59	0,68	0,43
Disponibilità a fornire chiarimenti	0,83	0,77	0,70	0,66	0,73	0,55
Regolarità e puntualità delle lezioni	0,92	0,92	0,91	0,84	0,77	0,65
Gestione della didattica online	0,79	0,77	--	--	--	--
<b>Risposte totali</b>	<b>24 (100%)</b>	<b>24 (100%)</b>	<b>28 (100%)</b>	<b>28 (100%)</b>	<b>22 (100%)</b>	<b>20 (90,9%)</b>

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

Tab. 47. Attività dei docenti: distribuzione dell'IS - seconda lingua straniera II.

Mediazione linguistica II		a.a. 2019/20		a.a. 2018/19	
		Sim.	Cons.	Sim.	Cons.
FRANCESE	Organicità e cura delle lezioni	0,75	0,78	0,57	0,79
	Chiarezza espositiva	0,75	0,78	0,79	0,86
	Capacità di suscitare interesse	0,60	0,67	0,86	0,79
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,55	0,72	0,93	0,86
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,90	0,89	0,86	0,86
	Gestione della didattica online	0,70	0,78	--	--
	<b>Risposte</b>	<b>10 (100%)</b>	<b>10 (100%)</b>	<b>7 (100%)</b>	<b>7 (100%)</b>
SPAGNOLO	Organicità e cura delle lezioni	--	--	-0,13	0,00
	Chiarezza espositiva	--	--	0,19	0,00
	Capacità di suscitare interesse	--	--	0,06	0,06
	Disponibilità a fornire chiarimenti	--	--	0,56	0,69
	Regolarità e puntualità delle lezioni	--	--	0,00	-0,06
	Gestione della didattica online	--	--	--	--
	<b>Risposte</b>	<b>5 (100%)</b>	<b>5 (100%)</b>	<b>8 (100%)</b>	<b>8 (100%)</b>
TEDESCO	Organicità e cura delle lezioni	1,00	0,92	0,97	0,90
	Chiarezza espositiva	1,00	1,00	0,90	0,87
	Capacità di suscitare interesse	0,92	0,92	0,83	0,90
	Disponibilità a fornire chiarimenti	1,00	1,00	0,97	0,90
	Regolarità e puntualità delle lezioni	1,00	1,00	0,97	0,90
	Gestione della didattica online	1,00	1,00	--	--
	<b>Risposte</b>	<b>6 (100%)</b>	<b>6 (100%)</b>	<b>15 (100%)</b>	<b>15 (100%)</b>
RUSSO	Organicità e cura delle lezioni	--	--	--	--
	Chiarezza espositiva	--	--	--	--
	Capacità di suscitare interesse	--	--	--	--
	Disponibilità a fornire chiarimenti	--	--	--	--
	Regolarità e puntualità delle lezioni	--	--	--	--
	Gestione della didattica online	--	--	--	--
	<b>Risposte</b>	<b>5 (100%)</b>	<b>5 (100%)</b>	--	--

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

In grigio si evidenziano le celle con meno di 10 casi validi, non si riportano i valori percentuali qualora i casi validi risultino meno di 6.

#### 4.2.1. Prove intermedie, apparecchiature e soddisfazione complessiva

Alle prove intermedie sono dedicati specifici quesiti riguardanti la coerenza con le attività svolte, la modalità di esecuzione e il grado di difficoltà. I risultati, riportati nelle Tab. 48 e Tab. 49, palesano una situazione complessivamente positiva. Ugualmente positivo, generalmente, è il giudizio sulle apparecchiature disponibili e la valutazione complessiva del laboratorio. Il Laboratorio di Mediazione linguistica di Spagnolo I e Laboratorio di Mediazione linguistica consecutiva di Russo I, in un quadro di valori debolmente positivi, registrano medie inferiori rispetto agli altri Laboratori.

Tab. 48. Soddisfazione per i diversi aspetti dei laboratori - Inglese I.

Mediazione linguistica - Inglese I	a.a. 2019/20		a.a. 2018/19		a.a. 2017/18	
	Sim.	Cons.	Sim.	Cons.	Sim.	Cons.
Prove intermedie coerenti con le attività svolte	0,78	0,70	0,82	0,89	0,70	0,52
Modalità di esecuzione delle prove intermedie	0,77	0,69	0,81	0,88	0,68	0,57
Grado di difficoltà delle prove intermedie	0,69	0,68	0,67	0,72	0,55	0,61
Apparecchiature disponibili	0,42	0,51	0,66	0,67	0,54	0,57
Giudizio complessivo sul laboratorio	0,73	0,70	0,76	0,83	0,75	0,61
<b>Risposte totali</b>	<b>46 (100%)</b>	<b>46 (100%)</b>	<b>40 (100%)</b>	<b>40 (100%)</b>	<b>28 (100%)</b>	<b>27 (96,4%)</b>

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

Tab. 49. Soddisfazione per i diversi aspetti dei laboratori - seconda lingua straniera I.

Mediazione linguistica I		a.a. 2019/20		a.a. 2018/19	
		Sim.	Cons.	Sim.	Cons.
FRANCESE	Prove intermedie coerenti con le attività svolte	0,64	0,64	0,86	0,75
	Modalità di esecuzione delle prove intermedie	0,79	0,79	0,77	0,75
	Grado di difficoltà delle prove intermedie	0,71	0,64	0,68	0,75
	Apparecchiature disponibili	0,21	0,21	0,55	0,50
	Giudizio complessivo sul laboratorio	0,57	0,64	0,68	0,65
	<b>Risposte</b>	<b>7 (100%)</b>	<b>7 (100%)</b>	<b>11 (100%)</b>	<b>10 (100%)</b>
RUSSO	Prove intermedie coerenti con le attività svolte	-0,10	0,10	0,72	0,39
	Modalità di esecuzione delle prove intermedie	0,20	0,40	0,78	0,39
	Grado di difficoltà delle prove intermedie	0,70	0,60	0,61	0,44
	Apparecchiature disponibili	0,60	0,60	0,67	0,56
	Giudizio complessivo sul laboratorio	0,08	0,42	0,67	0,33
	<b>Risposte</b>	<b>6 (100%)</b>	<b>6 (100%)</b>	<b>9 (100%)</b>	<b>9 (100%)</b>
SPAGNOLO	Prove intermedie coerenti con le attività svolte	0,36	0,39	0,54	0,69
	Modalità di esecuzione delle prove intermedie	0,37	0,26	0,50	0,50
	Grado di difficoltà delle prove intermedie	0,34	0,42	0,50	0,44
	Apparecchiature disponibili	0,18	0,18	0,62	0,44
	Giudizio complessivo sul laboratorio	0,13	0,21	0,46	0,19
	<b>Risposte</b>	<b>20 (100%)</b>	<b>20 (100%)</b>	<b>13 (100%)</b>	<b>8 (100%)</b>
ARABO	Prove intermedie coerenti con le attività svolte	--	--	--	--
	Modalità di esecuzione delle prove intermedie	--	--	--	--
	Grado di difficoltà delle prove intermedie	--	--	--	--
	Apparecchiature disponibili	--	--	--	--
	Giudizio complessivo sul laboratorio	--	--	--	--
	<b>Risposte</b>	<b>4 (100%)</b>	<b>4 (100%)</b>	--	--
TEDESCO	Prove intermedie coerenti con le attività svolte	0,88	0,88	1,00	1,00
	Modalità di esecuzione delle prove intermedie	0,88	0,88	1,00	0,92
	Grado di difficoltà delle prove intermedie	0,50	0,56	0,75	0,75
	Apparecchiature disponibili	0,67	0,61	0,88	0,94
	Giudizio complessivo sul laboratorio	0,83	0,83	1,00	0,94
	<b>Risposte</b>	<b>9 (100%)</b>	<b>9 (100%)</b>	<b>8 (100%)</b>	<b>8 (100%)</b>

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

In grigio si evidenziano le celle con meno di 10 casi validi. non si riportano i valori percentuali qualora i casi validi risultino meno di 6

I risultati relativi al Laboratorio di Mediazione linguistica simultanea e consecutiva della lingua Inglese II e della seconda lingua straniera II riportati nelle Tab. 50 e Tab. 51, palesano una situazione complessivamente molto positiva; ugualmente molto positivo è il giudizio sulle apparecchiature disponibili e la valutazione complessiva ad eccezione del Laboratorio di Mediazione linguistica di Spagnolo II dove si evidenziano delle criticità (ad eccezione del giudizio sulle apparecchiature disponibili per il Laboratorio di Mediazione linguistica consecutiva).

Tab. 50. Soddifazione per i diversi aspetti dei laboratori - Inglese II.

Mediazione linguistica - Inglese II	a.a. 2019/20		a.a. 2018/19		a.a. 2017/18	
	Sim.	Cons.	Sim	Cons.	Sim.	Cons.
Prove intermedie coerenti con le attività svolte	0,80	0,83	0,54	0,61	0,67	0,63
Modalità di esecuzione delle prove intermedie	0,75	0,83	0,63	0,57	0,64	0,61
Grado di difficoltà delle prove intermedie	0,64	0,63	0,54	0,54	0,69	0,71
Apparecchiature disponibili	0,74	0,67	0,39	0,55	0,66	0,53
Giudizio complessivo sul laboratorio	0,75	0,81	0,59	0,48	0,77	0,58
<b>Risposte</b>	<b>24 (100%)</b>	<b>24 (100%)</b>	<b>28 (100%)</b>	<b>28(100%)</b>	<b>22 (100%)</b>	<b>20 (90,9%)</b>

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

Tab. 51. Soddisfazione per i diversi aspetti dei laboratori - seconda lingua straniera II.

Mediazione linguistica II		a.a. 2019/20		a.a. 2018/19	
		Sim.	Cons.	Sim.	Cons.
FRANCESE	Prove intermedie coerenti con le attività svolte	0,78	0,40	0,79	0,79
	Modalità di esecuzione delle prove intermedie	0,89	0,55	0,79	0,79
	Grado di difficoltà delle prove intermedie	0,78	0,55	0,64	0,71
	Apparecchiature disponibili	0,63	0,56	0,36	0,57
	Giudizio complessivo sul laboratorio	0,67	0,55	0,71	0,71
	<b>Risposte</b>	<b>10 (100%)</b>	<b>10 (100%)</b>	<b>7 (100%)</b>	<b>7 (100%)</b>
SPAGNOLO	Prove intermedie coerenti con le attività svolte	--	--	0,31	0,31
	Modalità di esecuzione delle prove intermedie	--	--	0,19	0,19
	Grado di difficoltà delle prove intermedie	--	--	0,19	0,06
	Apparecchiature disponibili	--	--	0,25	0,63
	Giudizio complessivo sul laboratorio	--	--	0,00	0,13
	<b>Risposte</b>	<b>5 (100%)</b>	<b>5 (100%)</b>	<b>8 (100%)</b>	<b>8 (100%)</b>
RUSSO	Prove intermedie coerenti con le attività svolte	--	--	--	--
	Modalità di esecuzione delle prove intermedie	--	--	--	--
	Grado di difficoltà delle prove intermedie	--	--	--	--
	Apparecchiature disponibili	--	--	--	--
	Giudizio complessivo sul laboratorio	--	--	--	--
	<b>Risposte</b>	<b>5 (100%)</b>	<b>5 (100%)</b>	--	--
TEDESCO	Prove intermedie coerenti con le attività svolte	1,00	1,00	0,87	0,90
	Modalità di esecuzione delle prove intermedie	1,00	1,00	0,80	0,87
	Grado di difficoltà delle prove intermedie	0,70	0,60	0,83	0,87
	Apparecchiature disponibili	0,75	0,67	0,53	0,53
	Giudizio complessivo sul laboratorio	1,00	1,00	0,93	0,90
	<b>Risposte</b>	<b>6 (100%)</b>	<b>6 (100%)</b>	<b>15 (100%)</b>	<b>15 (100%)</b>

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

In grigio si evidenziano le celle con meno di 10 casi validi, non si riportano i valori percentuali qualora i casi validi risultino meno di 6

#### 4.2.2. Carico di lavoro

Per quanto riguarda il carico di lavoro (Rispetto ai crediti assegnati, il carico di lavoro comportato dal laboratorio è...”), la suddivisione dei rispondenti per seconda lingua e livello, rende l’analisi dei risultati molto frammentata, pertanto si presentano solo le tabelle relative alla lingua inglese (Tab. 52 e Tab. 53). In ogni caso i dati evidenziano come la grande maggioranza degli intervistati ritenga il carico di lavoro adeguato ai crediti assegnati.

Tab. 52. Carico di lavoro - Inglese I.

Mediazione linguistica Inglese I	a.a. 2019/20		a.a. 2018/19		a.a. 2017/18	
	Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva
Basso	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	3,7%
Adeguato	93,2%	97,7%	97,5%	92,3%	85,7%	77,8%
Eccessivo	6,8%	2,3%	0,0%	7,7%	14,3%	18,5%
<b>Risposte</b>	<b>44 (95,7%)</b>	<b>44 (95,7%)</b>	<b>40 (100%)</b>	<b>39 (97,5%)</b>	<b>28 (100%)</b>	<b>27 (96,4%)</b>

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

Tab. 53. Carico di lavoro - Inglese II.

Mediazione linguistica Inglese II	a.a. 2019/20		a.a. 2018/19		a.a. 2017/18	
	Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva
Basso	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Adeguato	91,7%	95,8%	75,0%	88,0%	81,8%	90,0%
Eccessivo	8,3%	4,2%	21,4%	12,0%	18,2%	10,0%
<b>Risposte</b>	<b>24 (100%)</b>	<b>24 (100%)</b>	<b>28 (100%)</b>	<b>25 (89,3%)</b>	<b>22 (100%)</b>	<b>20 (90,9%)</b>

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

#### 4.3. Gradimento delle Lezioni congiunte e utilità delle Mock conference

Le Tab. 54 e Tab. 55 riguardano le valutazioni dell'organizzazione delle Lezioni congiunte, domande proposte esclusivamente agli studenti dei Laboratori di Mediazione linguistica di Inglese I e della seconda lingua straniera I.

Tutti i rispondenti dichiarano di aver partecipato alle Lezioni congiunte. Il giudizio manifestato dagli studenti è di debole apprezzamento, in peggioramento rispetto allo scorso anno.

Tab. 54. Lezioni congiunte: distribuzione dell'IS - Inglese I.

Mediazione linguistica – Inglese I	a.a. 2019/20	a.a. 2018/19	a.a. 2017/18
Gradimento Lezioni congiunte	0,10	0,69	0,41
<b>Risposte</b>	<b>44 (95,7%)</b>	<b>40 (100%)</b>	<b>27 (96,4%)</b>

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

Tab. 55. Lezioni congiunte: distribuzione dell'IS - seconda lingua straniera I.

Mediazione linguistica I		a.a. 2019/20	a.a. 2018/19
FRANCESE	Gradimento Lezioni congiunte	0,36	0,60
	<b>Risposte</b>	<b>7 (100%)</b>	<b>10 (100%)</b>
RUSSO	Gradimento Lezioni congiunte	0,40	0,67
	<b>Risposte</b>	<b>5 (83,3%)</b>	<b>9 (100%)</b>
SPAGNOLO	Gradimento Lezioni congiunte	0,00	0,06
	<b>Risposte</b>	<b>18 (90,0%)</b>	<b>8 (100%)</b>
TEDESCO	Gradimento Lezioni congiunte	-0,22	0,75
	<b>Risposte</b>	<b>9 (100,0%)</b>	<b>8 (100%)</b>
ARABO	Gradimento Lezioni congiunte	0,63	--
	<b>Risposte</b>	<b>4 (100%)</b>	--

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

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

Le Tab. 56 e Tab. 57 riportano la valutazione dell'utilità delle Mock Conference, proposta invece esclusivamente agli studenti dei Laboratori di Mediazione linguistica di Inglese II e della seconda lingua straniera II.

Tutti i rispondenti dichiarano di aver partecipato alle Mock Conference.

Con riferimento allo scorso anno si registra un calo dell'apprezzamento relativo alle Mock Conference per il Laboratorio di Mediazione linguistica Inglese II. L'utilità delle Mock Conference non appare particolarmente gradita anche per i Laboratori di mediazione linguistica delle seconde lingue straniere ad eccezione del Laboratorio di Mediazione linguistica Russo II.

Tab. 56. Mock Conference: distribuzione dell'IS - Inglese II.

Mediazione linguistica – Inglese II	a.a. 2019/20	a.a. 2018/19	a.a. 2017/18
Utilità Mock Conference	0,21	0,25	0,63
<b>Risposte</b>	<b>24 (100%)</b>	<b>28 (100%)</b>	<b>20 (90,9%)</b>

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

Tab. 57. Mock Conference: distribuzione dell'IS - seconda lingua straniera II.

Mediazione linguistica II		a.a. 2019/20	a.a. 2018/19
FRANCESE	Gradimento Lezioni congiunte	-0,11	0,14
	<b>Risposte</b>	<b>9 (90,0%)</b>	<b>7 (100%)</b>
SPAGNOLO	Gradimento Lezioni congiunte	-0,10	-0,38
	<b>Risposte</b>	<b>5 (100%)</b>	<b>8 (100%)</b>
TEDESCO	Gradimento Lezioni congiunte	0,33	0,67
	<b>Risposte</b>	<b>6 (100%)</b>	<b>15 (100%)</b>
RUSSO	Gradimento Lezioni congiunte	0,60	--
	<b>Risposte</b>	<b>5 (100%)</b>	--

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

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

## 5. Laboratorio di traduzione pragmatica

### 5.1. Grado di copertura

Con riferimento al Laboratorio di traduzione pragmatica, sono stati invitati alla compilazione 88 studenti per un totale di 176 questionari inviati (ogni studente ha ricevuto un questionario per la lingua inglese e uno per la seconda lingua, ogni questionario ha una sezione dedicata alla traduzione e una alla versione), il tasso di risposta, in quasi tutti i casi molto basso, è riportato nella *Tab. 58*.

*Tab. 58. Laboratorio di traduzione pragmatica.*

Lingua	N studenti Versione	Risposte	%	N studenti Traduzione	Risposte	%
Inglese I	54	14	25,9%	54	15	27,8%
Inglese II	34	7	20,6%	34	6	17,6%
Francese I	12	4	--	12	5	--
Francese II	12	2	--	12	2	--
Spagnolo I	20	4	--	20	4	--
Spagnolo II	14	4	--	14	4	--
Tedesco I	7	1	--	7	1	--
Tedesco II	4	0	--	4	0	--
Arabo I	5	1	--	5	1	--
Russo I	10	4	--	10	6	--
Russo II	4	1	--	4	1	--

### 5.2. Livello di soddisfazione degli studenti frequentanti

All'interno del questionario di valutazione gli studenti sono chiamati a esprimere il loro livello di soddisfazione in merito agli aspetti relativi all'attività del docente, al giudizio complessivo sull'esperienza fatta e al carico di lavoro comportato dai laboratori.

Le numerosità dei questionari compilati dagli studenti non consentono un approfondimento quantitativo statisticamente rilevante, sebbene non sembrano palesarsi criticità evidenti.

**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>10</sup>

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

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

Nelle Tab. 59 e Tab. 60 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 2017 2018 e 2019 (le più recenti disponibili) poste a confronto con quelle dei laureati in analoghi gruppi disciplinari.<sup>11</sup>

Per quanto riguarda i Corsi di laurea, i dati evidenziano un profilo complessivamente positivo: rispetto al dato di riferimento, sono infatti da segnalare una percentuale superiore di laureati in corso (in ulteriore crescita tra il 2018 e il 2019) e un'età alla laurea più bassa. Tra le evidenze di segno opposto spiccano un voto di laurea tendenzialmente inferiore al valore di riferimento e una quota di laureati che hanno compiuto studi all'estero e svolto tirocini assai inferiore alla media.

Per quanto concerne il profilo dei laureati dei Corsi di laurea magistrale, si osserva anche in questo caso una percentuale molto superiore di laureati in corso (in ulteriore crescita nel 2019). Si osserva che i laureati magistrali IULM hanno compiuto con minore frequenza studi all'estero, ma la quota di quanti ha svolto tirocini o stage durante gli studi è molto superiore alla media di riferimento.

Tab. 59: Corsi di laurea: profilo dei laureati IULM. Confronto con la banca dati AlmaLaurea, anni 2017 2018 2019

Caratteristiche dei laureati	2017		2018		2019	
	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Numero dei laureati	915	14.810	1.075	15.124	1.083	16.022
Voto di laurea medio <sup>12</sup>	97,8	100,5	98,4	100,5	98,4	100,6
Età media alla laurea	23,4	24,7	23,5	24,5	23,5	24,5
Laureati in corso <sup>13</sup>	76,9%	55,7%	77,6%	59,2%	78,9%	61,2%
Durata degli studi (medie, in anni)	3,5	4,1	3,5	4,0	3,6	4,0
Hanno compiuto studi all'estero:	20,0%	23,8%	18,6%	22,2%	15,5%	20,3%
- con Erasmus o altro programma UE	10,8%	16,3%	9,0%	15,1%	8,4%	14,9%
- altre esperienze <sup>14</sup>	9,2%	7,5%	9,1%	6,7%	7,1%	5,2%
Hanno svolto tirocini o stage	42,8%	62,4%	45,1%	64,4%	44,4%	65,6%
Hanno avuto esperienze di lavoro durante gli studi	71,0%	74,5%	74,9%	73,9%	76,3%	74,1%
Intendono proseguire gli studi	72,8%	70,5%	69,4%	72,0%	74,3%	75,1%

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

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

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

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

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

Tab. 60: Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Confronto con la banca dati AlmaLaurea, anni 2017 2018 2019.

Caratteristiche dei laureati	2017		2018		2019	
	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Numero dei laureati	339	5.364	346	5.540	400	6.486
Voto di laurea medio <sup>15</sup>	107,3	107,8	106,6	107,9	106,6	107,9
Età media alla laurea	25,8	27,4	25,8	27,2	25,6	27,2
Laureati in corso <sup>16</sup>	88,5%	59,0%	86,7%	60,5%	91,3	62,8%
Durata degli studi (medie, in anni)	2,3	2,8	2,4	2,8	2,4	2,8
Hanno compiuto studi all'estero:	11,3%	20,3%	10,9%	23,8%	12,3%	21,8%
- con Erasmus o altro programma UE	4,9%	12,8%	4,0%	14,2%	5,6%	13,6%
- altre esperienze <sup>17</sup>	6,4%	7,5%	5,9%	8,8%	6,7%	8,2%
Hanno svolto tirocini o stage	93,0%	73,0%	94,4%	73,8%	95,0%	75,9%
Hanno avuto esperienze di lavoro durante gli studi	70,3%	74,8%	71,3%	75,6%	74,5%	75,8%
Intendono proseguire gli studi	13,5%	26,2%	16,8%	28,5%	16,2%	29,8%

Nelle Tab. 61 e Tab. 62 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. 59 e Tab. 60.

L'esame comparativo dei giudizi dei laureati evidenzia:

- per i Corsi di laurea una soddisfazione dei rapporti con i docenti un po' più elevata rispetto alla media di riferimento, mentre è in calo il livello di soddisfazione dei rapporti con gli studenti del proprio Ateneo. Per i Corsi di laurea magistrale tali indicatori di soddisfazione risultano in diminuzione sia con riferimento ai rapporti con i docenti che con gli studenti;
- 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 allo stesso Corso in Ateneo.

<sup>15</sup> Il voto di laurea è espresso in 110-mi; il voto di 110 e lode è stato posto uguale a 113.

<sup>16</sup> I laureati in corso, per le lauree magistrali sono i laureati "regolari" del solo biennio conclusivo e non tiene conto di eventuali ritardi accumulati nel percorso universitario precedente.

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

Tab. 61: Corsi di laurea: profilo dei laureati IULM. Valutazione complessiva dell'esperienza universitaria, anni 2017 2018 2019.

Valutazione complessiva		2017		2018		2019	
		IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Relazioni	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con i docenti (%)	21,3%	19,2%	24,6%	20,0%	24,9%	22,2%
	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)	46,3%	48,5%	49,1%	48,6%	45,8%	48,8%
Strutture	Aule sempre o quasi sempre adeguate (%)	52,6%	20,5%	55,3%	22,1%	59,1%	22,1%
	Postazioni informatiche presenti in numero adeguato (%)	61,9%	38,8%	72,9%	52,1%	77,8%	52,8%
	Valutazione delle biblioteche (prestito, orari di apertura...) decisamente positiva (%)	45,5%	32,6%	53,9%	38,2%	54,9%	41,0%
Soddisfazione complessiva	Sono complessivamente soddisfatti del Corso di studi (% decisamente sì)	45,7%	27,9%	47,1%	30,3%	45,4%	31,9%
	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso dell'Ateneo (%)	77,5%	57,3%	78,7%	59,8%	75,4%	60,7%
	Si iscriverebbero di nuovo, ma ad un altro Corso dell'Ateneo (%)	7,4%	13,1%	7,4%	13,5%	8,7%	13,6%
	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso, ma in un altro Ateneo (%)	4,0%	13,6%	2,8%	12,0%	4,0%	12,1%
	Si iscriverebbero di nuovo all'Università, ma ad un altro Corso e in un altro Ateneo (%)	9,1%	12,6%	8,7%	11,5%	10,0%	11,0%
	Non si iscriverebbero più all'Università (%)	1,5%	3,3%	1,8%	2,8%	1,7%	2,4%

Tab. 62: Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Valutazione complessiva dell'esperienza universitaria, anni 2017 2018 2019.

Valutazione complessiva		2017		2018		2019	
		IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Relazioni	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con i docenti (%)	37,9%	30,1%	33,3%	31,2%	31,1%	32,1%
	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)	50,2%	49,6%	53,6%	48,0%	45,9%	48,9%
Strutture	Aule sempre o quasi sempre adeguate (%)	55,4%	28,0%	60,0%	30,5%	68,2%	30,3%
	Postazioni informatiche presenti in numero adeguato (%)	66,1%	37,6%	78,0%	52,5%	83,2%	57,3%
	Valutazione delle biblioteche (prestito, orari di apertura...) decisamente positiva (%)	43,7%	38,9%	52,6%	42,2%	54,2%	45,5%
Soddisfazione complessiva	Sono complessivamente soddisfatti del Corso di studi (% decisamente sì)	51,7%	38,0%	45,5%	38,7%	48,2%	40,5%
	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso dell'Ateneo (%)	75,2%	68,0%	79,8%	68,9%	72,3%	68,4%
	Si iscriverebbero di nuovo, ma ad un altro Corso dell'Ateneo (%)	6,7%	7,5%	5,9%	7,5%	7,8%	8,6%
	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso, ma in un altro Ateneo (%)	7,3%	9,8%	4,4%	9,3%	8,7%	9,3%
	Si iscriverebbero di nuovo all'Università, ma ad un altro Corso e in un altro Ateneo (%)	7,0%	7,9%	4,4%	7,9%	5,3%	8,3%
	Non si iscriverebbero più all'Università (%)	3,1%	6,4%	5,0%	6,1%	5,6%	5,1%

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

- quota di laureati che al quesito “Si iscriverebbe di nuovo all'Università?” risponde “Sì, allo stesso corso dell'Università IULM” (Fig. 38 e Fig. 40): la conferma della scelta iniziale al termine del percorso rappresenta un'importante indicazione positiva per il Corso di studi. Nelle Fig. 39 e Fig. 41 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 “É soddisfatto del Corso di studi?” risponde “Decisamente sì” (Fig. 42 e Fig. 44 ) confrontato con i dati nazionali Almalaurea della stessa classe (Fig. 43 e Fig. 45): 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 tutti i Corsi di laurea ed eterogeneo per i Corsi di laurea magistrale.

Per quanto riguarda il secondo indicatore si osservano valori sostanzialmente simili tra i Corsi di laurea, che si attestano intorno al 40% con un posizionamento anche in questo caso positivo nel confronto con Almalaurea, mentre all'opposto emerge una marcata variabilità tra i Corsi di laurea magistrale.<sup>19</sup>

A partire dal 2020 sono inoltre disponibili i dati relativi ai primi laureati<sup>20</sup> dei Corsi di laurea magistrale in Strategic Communication ed in Hospitality and Tourism Management attivati per la prima volta nell'a.a. 2017/18.

---

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

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

<sup>20</sup> Laureati nell'anno solare 2019.

Fig. 38: 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 2009-2019

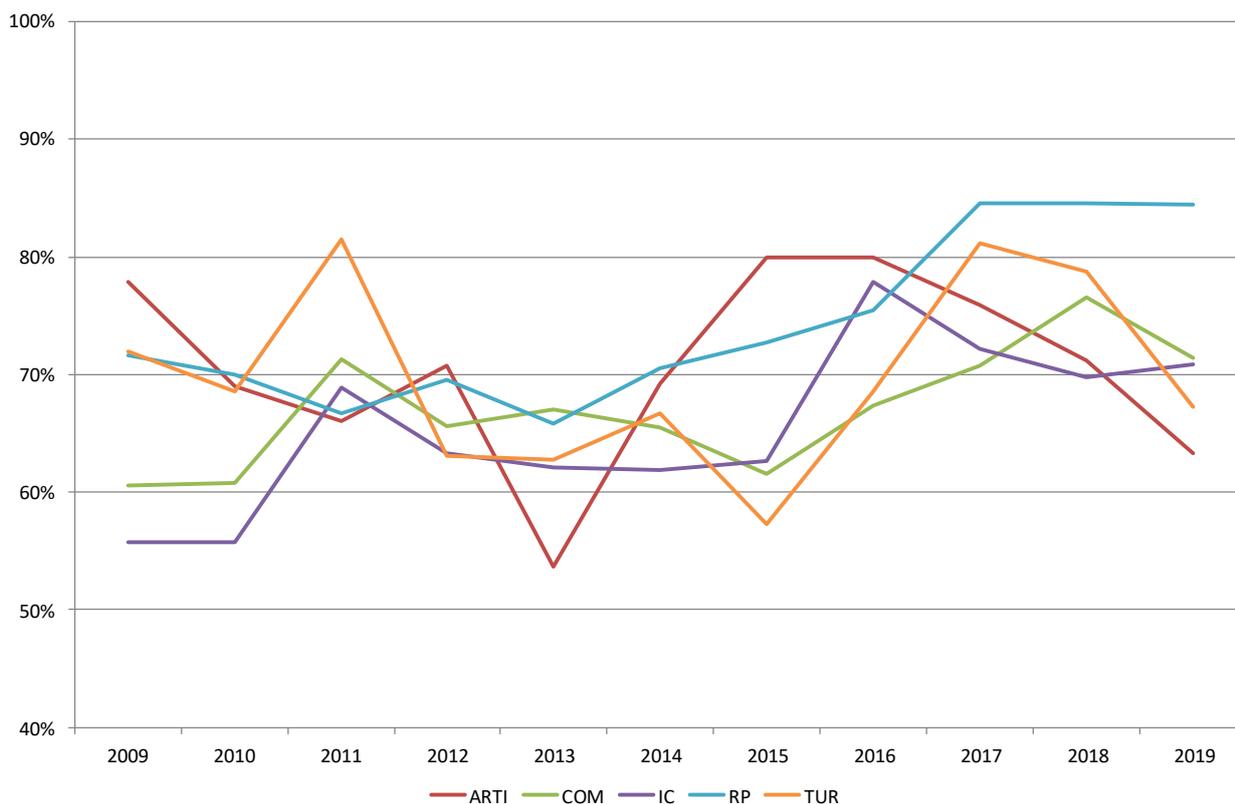


Fig. 39: Corsi di laurea: profilo dei laureati IULM VS ALMALAUREA. Risposte alla domanda: “Si iscriverebbero di nuovo all’Università? Sì, allo stesso corso dell’Università IULM”, anni di laurea 2009-2019

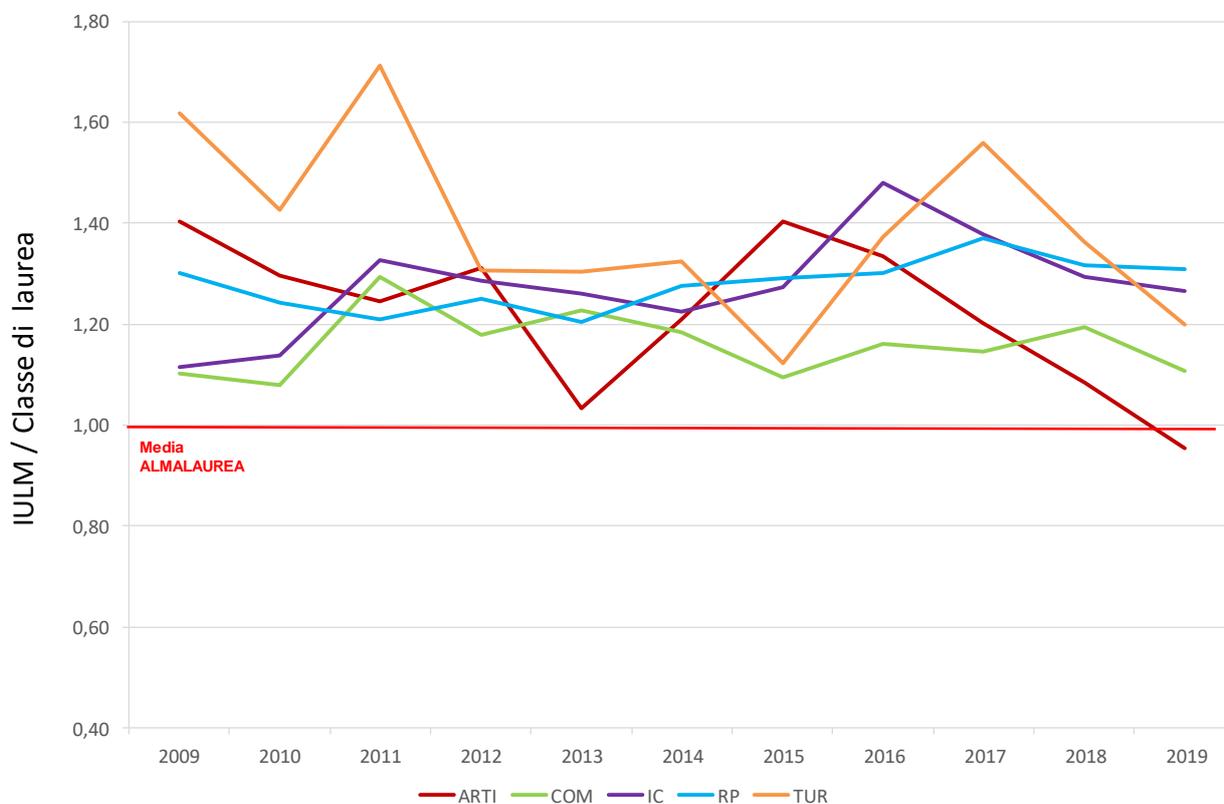


Fig. 40: Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: "Si iscriverebbero di nuovo all'Università? Sì, allo stesso corso dell'Università IULM", anni di laurea 2009-2019



Fig. 41: 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 2009-2019

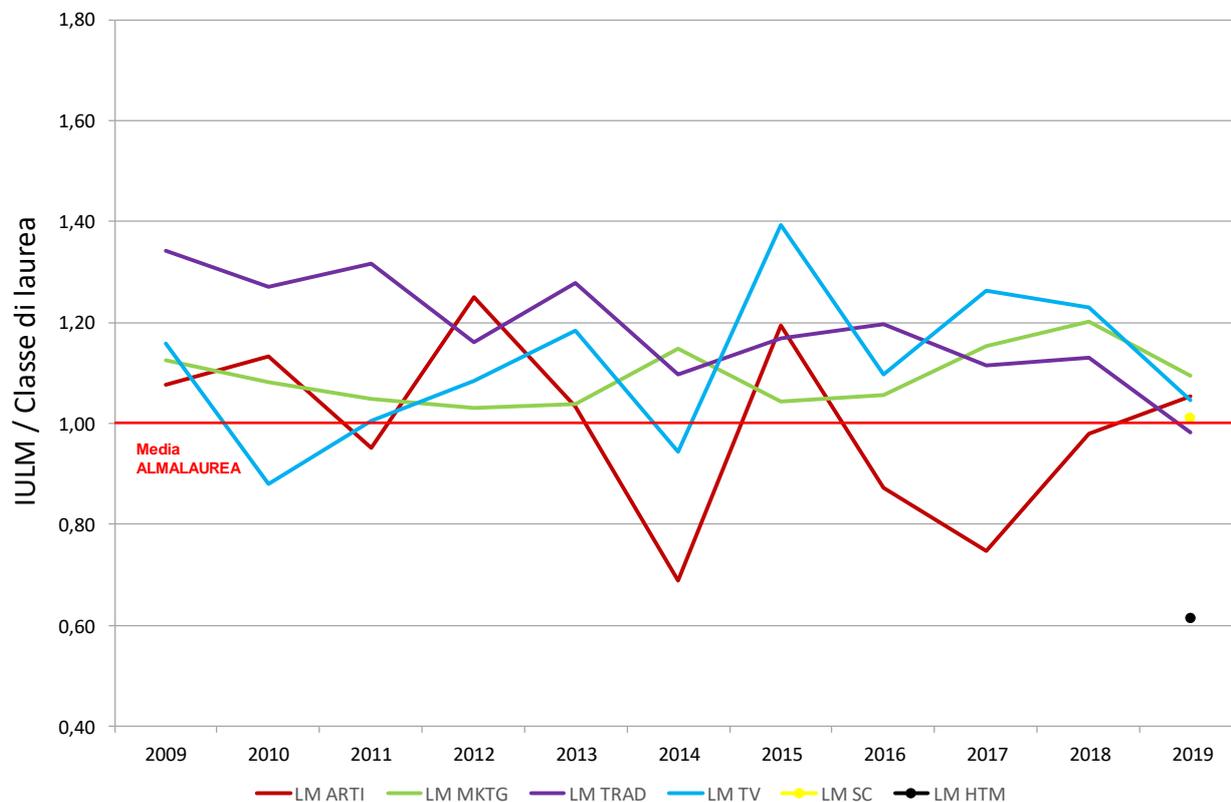


Fig. 42: Corsi di laurea: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: “È soddisfatto del Corso di studi? Decisamente sì”, anni di laurea 2009-2019

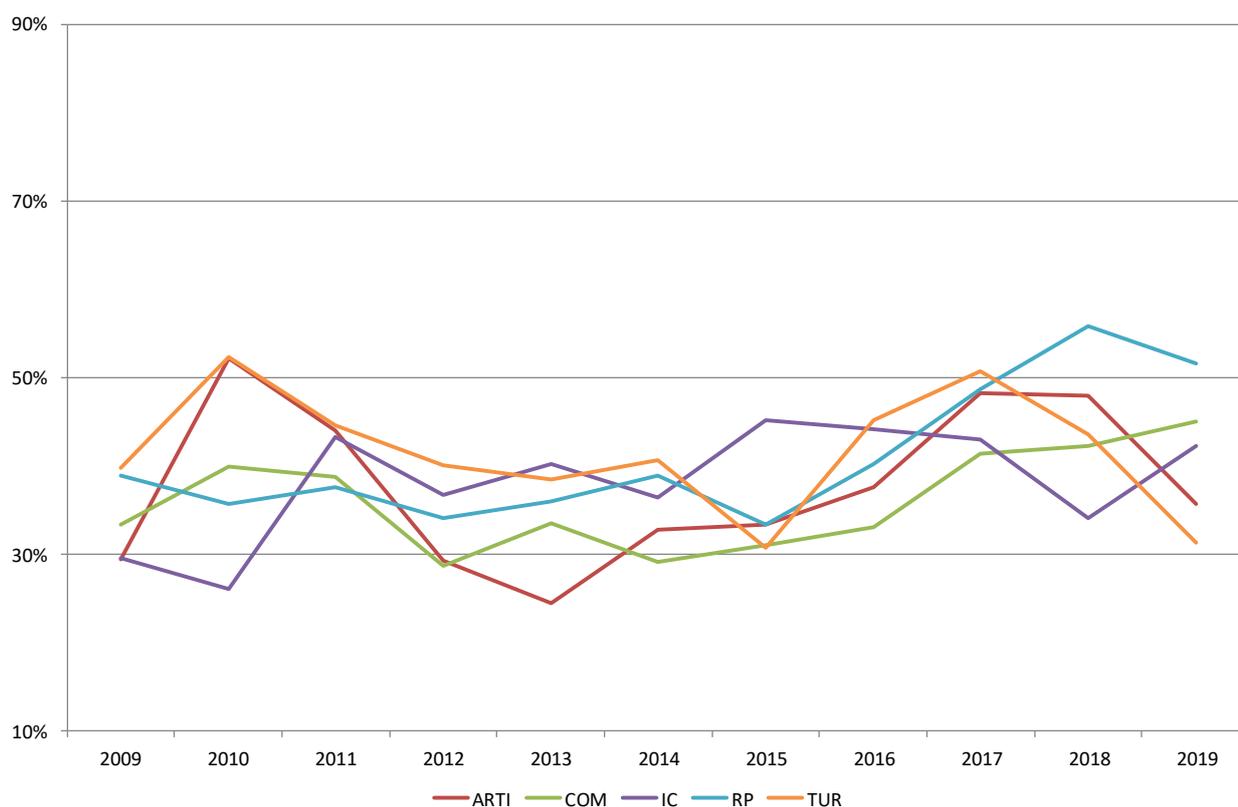


Fig. 43: Corsi di laurea IULM vs ALMALAUREA: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: “È soddisfatto del Corso di studi? Decisamente sì”, anni di laurea 2009-2019

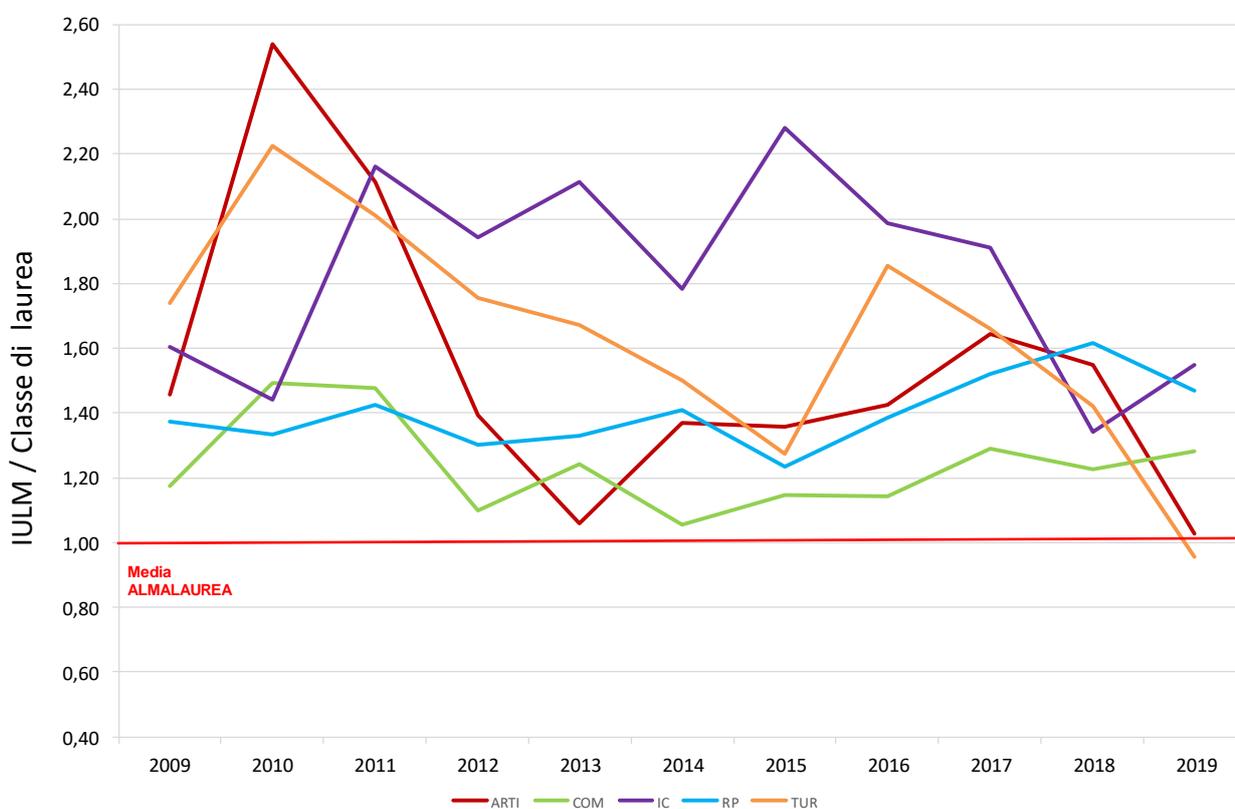


Fig. 44: Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: "È soddisfatto del Corso di studi? Decisamente sì", anni di laurea 2009-2019

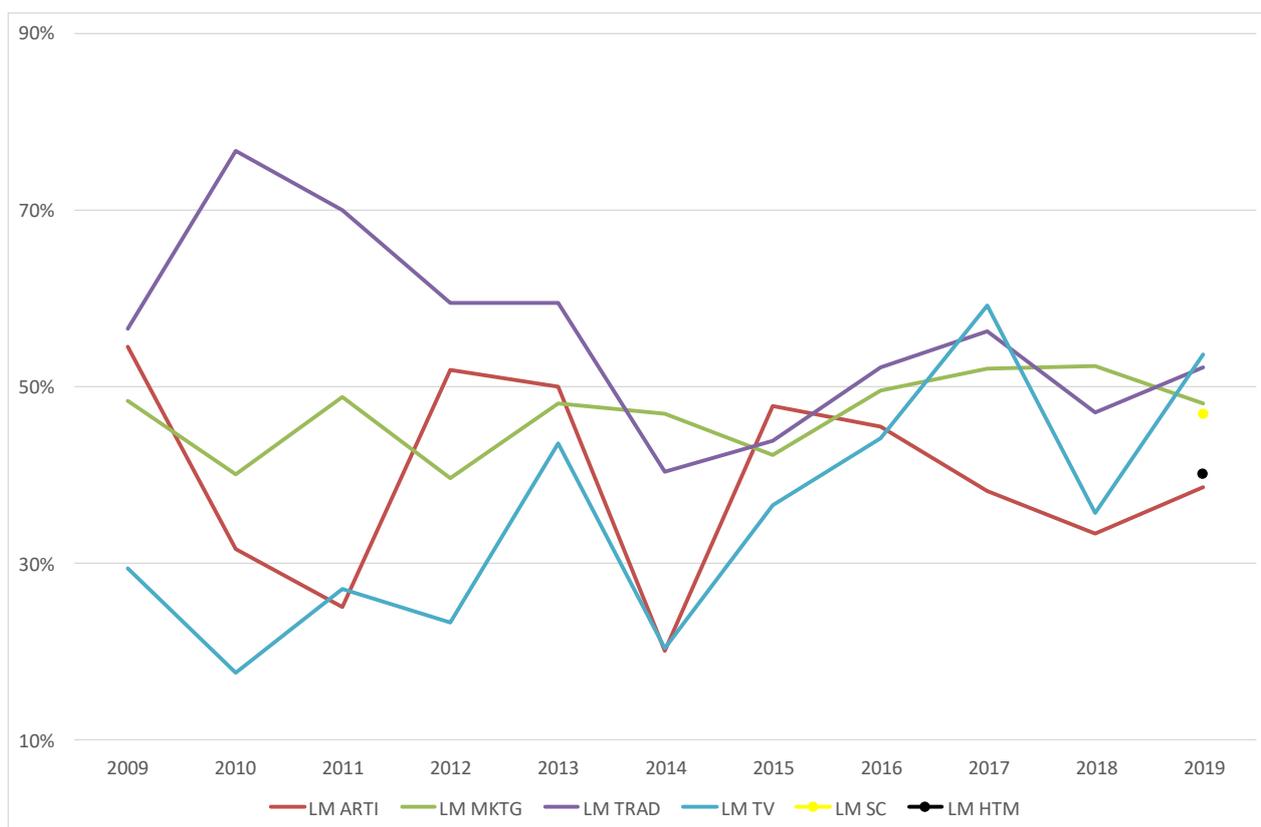
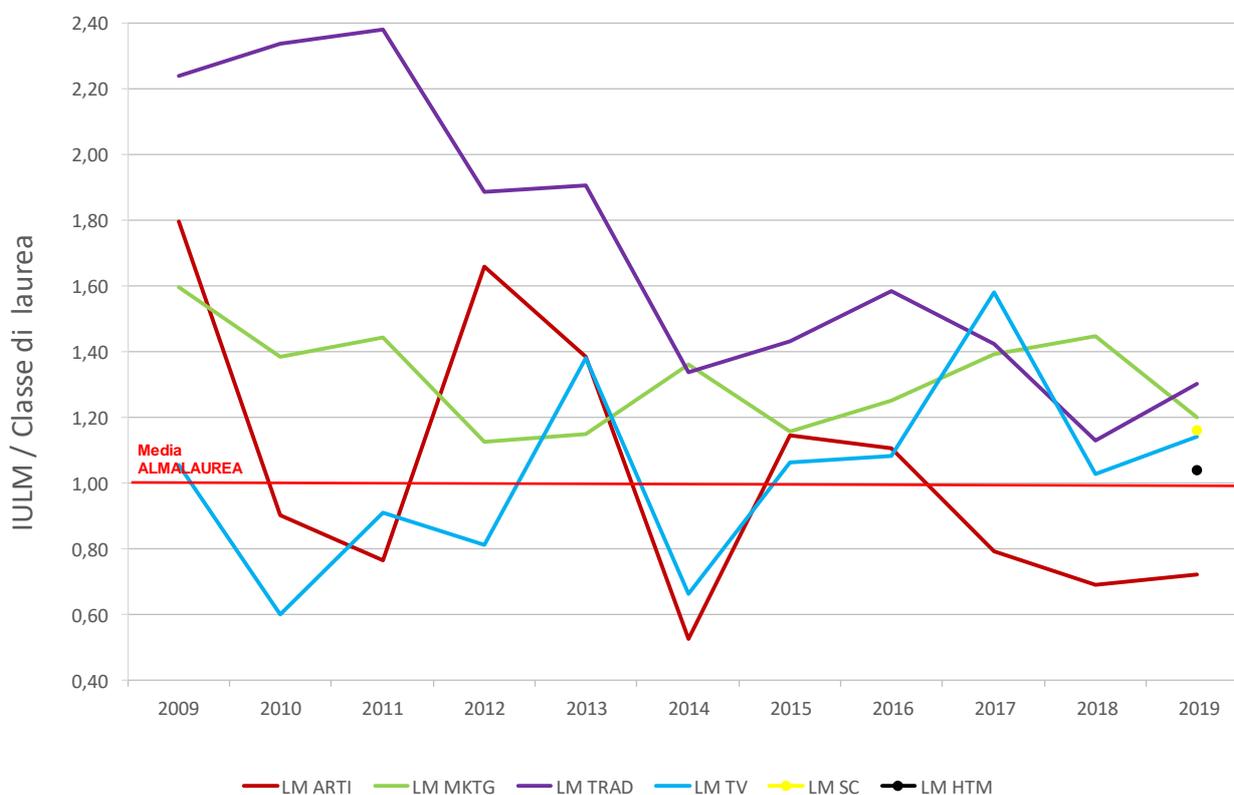


Fig. 45: Corsi di laurea magistrale IULM vs ALMALAUREA: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: "È soddisfatto del Corso di studi? Decisamente sì", anni di laurea 2009-2019



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

La valutazione dei servizi dell'Università IULM, effettuata per l'ottava volta nell'estate del 2020 con metodologia CAWI (questionario online elaborato e validato con la collaborazione dei rappresentanti degli studenti), ha raccolto 1.805 risposte valide (pari al 24,4% degli iscritti e laureati intervistati), risultato in linea rispetto agli scorsi anni.

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

In primo luogo è interessante riassumere il differente livello di accesso ai servizi, riportato sinteticamente nella Fig. 46, 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 internet e la Segreteria studenti.

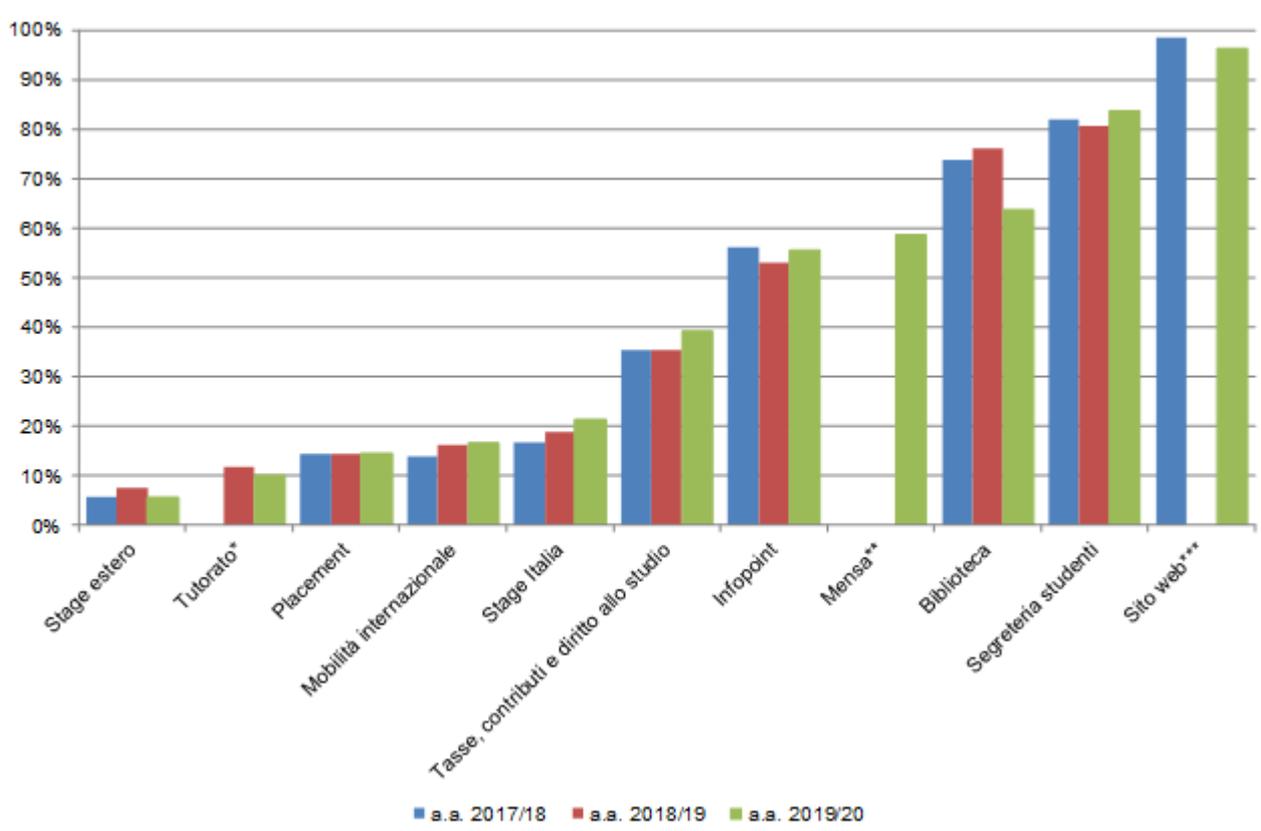
Si osserva nel triennio una sostanziale stabilità di utilizzo dei diversi servizi, ad eccezione della Biblioteca, che evidenzia, nell'ultimo anno, una diminuzione dell'accesso.

Nella Fig. 47 è 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, anche al fine di cogliere quelle differenze che la similitudine dei valori medi tenderebbe a ripianare. Come si vede, pur con alcune differenziazioni interne, la comparazione diretta fa emergere la seguente possibile quadripartizione dei diversi servizi:

- i servizi Stage Italia, Stage estero, Placement e il sito web, che evidenziano una prevalenza della soddisfazione media e una quota di valutazioni al di sotto della sufficienza nell'ordine di un quinto dei rispondenti. Nell'ambito di questo gruppo, il servizio Placement conferma una dinamica di miglioramento più marcata;
- la Segreteria studenti, l'infrastruttura informatica, la mensa e l'Infopoint (che corrisponde all'insieme dei servizi ad accesso più generale) mostrano una quota di studenti pienamente soddisfatti sostanzialmente pari a quella dei mediamente soddisfatti (quota di soddisfazione alta e media tendono a equivalersi) e coloro che si dichiarano pienamente soddisfatti sono non meno del doppio degli insoddisfatti;
- il servizio Mobilità internazionale e il servizio Tutorato, che, pur in un quadro di piena soddisfazione, mostrano un certo grado di polarizzazione, evidenziata da una non residuale quota di insoddisfatti (superiore a quella del gruppo precedente). In particolare il servizio Tutorato rappresenta il servizio con la minor quota di mediamente soddisfatti;
- la Biblioteca e l'Ufficio Tasse, contributi e diritto allo studio che esprimono un livello di piena soddisfazione, con una quota di molto soddisfatti sia superiore alla soddisfazione media sia quadrupla rispetto ai poco soddisfatti.

In generale è possibile osservare una sostanziale stabilità della soddisfazione complessiva di quasi tutti i servizi indagati rispetto allo scorso anno (tanto gli incrementi quanto le diminuzioni appaiono infatti di entità contenuta), benché l'eccezionale contingenza vissuta nel corso del 2020 consigli di effettuare i confronti con estrema cautela.

Fig. 46 Frequenza di utilizzo dei servizi: servizio utilizzato almeno una volta negli ultimi 12 mesi.

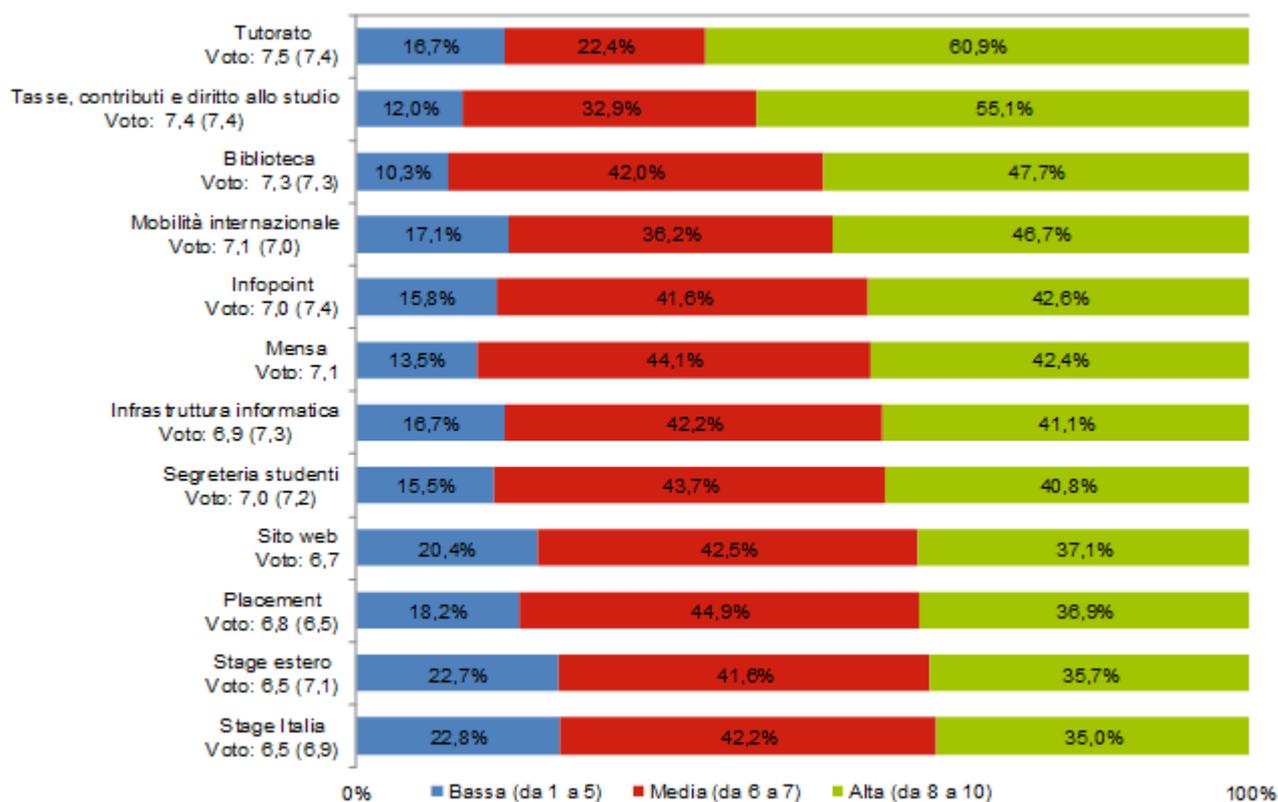


\* Dato non disponibile per l'a.a. 2017/18.

\*\* Dato non disponibile per gli aa.aa. 2017/18 e 2018/19.

\*\*\* Dato non disponibile per l'a.a. 2018/19.

Fig. 47 Soddisfazione complessiva per i diversi servizi, a.a. 2019/20.



Tra parentesi il valore della rivelazione dell'a.a. 2018/19.

\*\*\*

Come suggerito dal Nucleo di valutazione nella Relazione annuale 2020, è stato effettuato un approfondimento per indagare eventuali differenze delle opinioni degli studenti dei diversi Corsi di studio per i servizi dell'Ateneo.

Stante la difficoltà di effettuare tale analisi con riferimento a un unico anno accademico (la segmentazione per Corso di studio determina infatti la creazione di gruppi in alcuni casi di dimensioni eccessivamente ridotte), sono stati utilizzati i risultati dell'indagine dell'ultimo triennio accademico (dall'a.a. 2017/18 all'a.a. 2019/20). Nonostante tal aggregazione, i risultati presentati vanno trattati con cautela dato il ridotto numero di rispondenti di alcuni Corsi di studio.

Per tutti i servizi è stata approfondita la soddisfazione complessiva (valutata su una scala da 1, per niente soddisfatto, a 10, molto soddisfatto) differenziandola per Corso di studio di iscrizione dei rispondenti. È stata inoltre effettuata una analisi volta a indagare la relazione tra la soddisfazione per i diversi servizi e il Corso di studio attraverso un modello ANOVA a una via.

I risultati di tale approfondimento evidenziano che i servizi a più frequente utilizzo (Ufficio Tasse, contributi e diritto allo studio, Infopoint, Infrastruttura informatica e tecnologica, Biblioteca e Segreteria studenti) mostrano poca variabilità dei giudizi espressi dagli iscritti a diversi Corsi di studio. Fanno eccezione la Segreteria studenti, con riferimento agli studenti del Corso di laurea magistrale in Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza (meno soddisfatti del servizio), e l'Infrastruttura informatica e tecnologica, relativamente agli studenti del Corso di laurea magistrale in Televisione, cinema e new media (anche in questo caso meno soddisfatti).

Una maggiore variabilità si osserva invece per i servizi che si rivolgono a un'utenza più mirata: l'Ufficio Career service e rapporti con le imprese e il Servizio Mobilità internazionale.

Per quanto riguarda i Servizi Stage Italia la soddisfazione media scende al di sotto della sufficienza per gli studenti del Corso di laurea magistrale in Arte, valorizzazione e mercato mentre è molto più alta per gli studenti del Corso di laurea magistrale in Hospitality and tourism management.

Il Servizio Stage estero risulta invece molto poco utilizzato; la maggior parte dei Corsi di laurea magistrale non raggiunge infatti, nel triennio, i 10 accessi.

Il Servizio Placement si dimostra invece maggiormente gradito dagli studenti dei Corsi di laurea magistrale in Strategic communication e Hospitality and tourism management, per i quali però le compilazioni si attestano su valori molto esigui. Per gli altri Corsi la soddisfazione media non evidenzia una accentuata variabilità.

Relativamente al Servizio Mobilità internazionale, si osserva infine che gli studenti dei Corsi di laurea magistrale in Arte, valorizzazione e mercato e Televisione, cinema e new media dichiarano una soddisfazione media complessiva inferiore alla sufficienza, riportando però un numero di questionari compilati nel triennio rispettivamente pari a 16 e 10. Tra gli altri Corsi di studio la variabilità appare invece limitata.

## UTILIZZAZIONE DEI RISULTATI

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

### 1 La diffusione dei risultati

Il Presidio della qualità ha provveduto a comunicare i risultati dell'indagine relativi ai moduli didattici ai docenti e ai responsabili delle strutture didattiche, per quanto di competenza. In particolare, i report contenenti i risultati individuali della rilevazione (comprendenti le risposte di frequentanti e non frequentanti, nella forma di semplici tabelle di frequenza) sono stati trasmessi dal Presidio della qualità a ogni docente al termine della sessione d'esami. La comunicazione dei risultati è consistita in una scheda inviata via mail ai titolari dei moduli didattici: il 19 febbraio 2020 per il I semestre e il 2 luglio 2020 per il II semestre.

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

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

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

Sia ai Gruppi di gestione AQ che alle Commissioni paritetiche docenti-studenti vengono inoltre trasmessi:

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

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

\*\*\*

I risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica online del II semestre dell'a.a. 2019/20 sono stati condivisi con gli Organi di governo il 3 luglio 2020, al fine di favorire un possibile rapido "utilizzo" delle risultanze dell'indagine, anche in vista della programmazione dell'a.a. 2020/21.

Anche questo report è stato reso disponibile ai Gruppi AQ dei CdS e alle Commissioni paritetiche docenti-studenti.

Il report relativo alla valutazione delle attività a distanza da parte dei docenti con riferimento all'a.a. 2019/20 è stato anticipato al Rettore il 7 ottobre 2020 e successivamente condiviso con il Pro Rettore alla didattica, i Presidi di Facoltà, i Gruppi AQ dei CdS e le Commissioni paritetiche docenti-studenti il 30 ottobre 2020.

\*\*\*

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 2019/20 la trasmissione è avvenuta il 4 dicembre 2020.

I medesimi report sono resi disponibili anche i Gruppi di gestione AQ dei Corsi di studio e alle Commissioni paritetiche docenti-studenti.

\*\*\*

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

\*\*\*

I risultati della rilevazione dedicata ai servizi sono trasmessi agli Organi di governo dell'Ateneo e ai responsabili dei diversi servizi. In particolare le risultanze della rilevazione per l'a.a. 2019/20 sono state trasmesse ai responsabili dei diversi servizi indagati il 19 gennaio 2021.

## 2 L'utilizzo dei risultati

Per quanto riguarda l'indagine sui moduli didattici, la modalità di utilizzo dei risultati può essere analizzata 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 a orientare efficacemente le azioni di miglioramento dell'Ateneo.

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

In considerazione delle particolarità dell'a.a. 2019/20, nel 2020 il Presidio della qualità non ha invece effettuato la consueta analisi degli insegnamenti che si sono posizionati per voto medio nell'ultimo quartile degli insegnamenti del Corso di studio.

\*\*\*

I dati dell'indagine dedicata ai laureandi sono commentati e presentati nella presente Relazione annuale.

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

\*\*\*

Per quanto riguarda l'utilizzo dei risultati della rilevazione sui servizi, come ogni anno, i risultati sono stati presentati e discussi il 5 febbraio 2021 in una riunione con i responsabili dei diversi uffici e la

Direzione. In quella sede ogni responsabile è stato invitato a esprimere degli obiettivi di miglioramento in relazione alle criticità riscontrate, condivise con la Direzione.

I risultati della rilevazione sono inoltre stati resi disponibili ai Gruppi AQ dei Corsi di studio e alle Commissioni paritetiche docenti-studenti.

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

Nell'a.a. 2019/20, in conformità con le indicazioni dell'ANVUR, è stata confermata la rilevazione online per tutti i moduli didattici.

Il Nucleo esprime innanzitutto il suo apprezzamento per come i suggerimenti espressi in passato sono stati accolti dall'Ateneo.

Con riferimento ai giudizi espressi dagli studenti frequentanti relativamente alla didattica, il Nucleo rileva che emergono anche in questa occasione buoni gradi di soddisfazione e non si evidenziano nel complesso criticità. Tutti i Corsi di studio riportano infatti valutazioni complessivamente positive e gli insegnamenti che si collocano nella regione di insoddisfazione sono assolutamente minoritari, corrispondendo al 4,5% del totale degli insegnamenti rilevati<sup>21</sup> nell'a.a. 2019/20.

Anche le valutazioni relative al Corso di laurea magistrale in *Hospitality and tourism management*, che apparivano critiche nel precedente anno accademico, hanno visto un miglioramento, evidente esito dei correttivi messi in atto dal Corso (e rilevati anche dal Nucleo in occasione dell'audit del 16 dicembre 2020).

Al fine di raccogliere l'opinione degli studenti sull'efficacia della didattica in modalità online adottata per tutto il II semestre dell'a.a. 2019/20 in seguito all'emergenza Coronavirus, il Presidio della qualità ha predisposto un questionario dedicato, rivisto e approvato da Rettore, Pro Rettore alla Didattica e Presidi di Facoltà e affinato con la collaborazione della rappresentanza studentesca.

Anche in questo caso si osserva che la soddisfazione complessiva per gli insegnamenti si attesta su valori positivi, evidenziando che il passaggio alla modalità online è stato sostanzialmente gestito in modo efficace dal punto di vista del garantire la qualità dell'esperienza studentesca.

Nell'a.a. 2019/20 il Presidio ha inoltre voluto raccogliere anche l'opinione dei docenti sulle attività svolte in modalità online, predisponendo un questionario dedicato (rivisto e approvato anche in questo caso dal Rettore e dalla Pro Rettore alla Didattica).

Compilando il questionario, i docenti e professori a contratto potevano valutare la loro esperienza relativamente a didattica online, esami online e lauree online.

L'indagine ha evidenziato

- una soddisfazione piuttosto elevata per lo svolgimento delle lauree online, sebbene parzialmente sminuita dalla mancanza della "ritualità" dell'evento;
- una valutazione abbastanza positiva relativamente all'esperienza di didattica online, che pare però passibile di affinamenti e migliorie, in particolare relativamente agli strumenti utilizzati e alla sua organizzazione;
- una bassa soddisfazione relativamente allo svolgimento degli esami in modalità online, in particolare a causa delle tempistiche dilatate e dall'assenza di efficaci strumenti di proctoring.

\*\*\*

Per quanto concerne l'indagine sui laboratori linguistici il principale punto di forza si conferma 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.

A questo proposito il Nucleo rileva con che il Presidio abbia reso disponibile la reportistica dedicata all'indagine sui laboratori linguistici in tempi più rapidi, sebbene rilevi l'opportunità di un utilizzo più stringente delle risultanze dell'indagine al fine del miglioramento del servizio

Per l'a.a. 2019/20 in particolare, le segnalazioni riferite alle diverse lingue straniere risentono di una certa variabilità dovuta alla pluralità delle sezioni didattiche (benché vadano segnalate alcune criticità relative a specifiche lingue e/o sezioni).

Il Nucleo evidenzia inoltre l'ulteriore peggioramento delle valutazioni relative alle Segreterie (docenti e studenti) dei laboratori linguistici, meritevole di un ulteriore approfondimento.

---

<sup>21</sup> Considerando solamente gli insegnamenti che hanno ricevuto almeno 10 valutazioni da parte degli studenti.

Considerata la rilevanza dei laboratori linguistici nell'ambito delle attività didattiche di tutti i Corsi di studio il Nucleo di valutazione ricorda infine l'importanza di una analisi di questi risultati anche da parte dei Gruppi di gestione AQ e delle Commissioni paritetiche docenti-studenti.

\*\*\*

Relativamente alla rilevazione sui servizi dell'Ateneo, si evidenziano anche in quest'occasione i giudizi positivi rilevati per tutti i servizi offerti, anche con riferimento al periodo di emergenza Covid, che ha richiesto al passaggio alla modalità online di tutti i servizi.

Si confermano inoltre i seguenti punti di forza:

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

\*\*\*

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

I livelli di soddisfazione dei laureandi, sia per quanto riguarda i Corsi di laurea, sia relativamente ai Corsi di laurea magistrali, mostrano inoltre un profilo complessivamente positivo: rispetto al complesso di riferimento della banca dati AlmaLaurea.<sup>22</sup>

Il Nucleo rileva infine con favore l'inserimento di una risorsa impiegata nell'Ufficio, che potrà, tra le altre attività, approfondire ulteriormente il rilevante *corpus* informativo derivante dall'indagine AlmaLaurea.

---

<sup>22</sup> 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-59, LM-65, LM-89 ed LM-94.