



**RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI
FREQUENTANTI E DEI LAUREANDI - A.A. 2020/21**

**NUCLEO DI VALUTAZIONE
30 APRILE 2022**

INDICE

OBIETTIVI DELLE RILEVAZIONI	3
MODALITÀ DI RILEVAZIONE	4
RISULTATI DELLE RILEVAZIONI – DIDATTICA	8
RISULTATI DELLE RILEVAZIONI – LABORATORI LINGUISTICI	34
RISULTATI DELLE RILEVAZIONI – OPINIONI DEI LAUREANDI	89
RISULTATI DELLE RILEVAZIONI – SERVIZI DELL'ATENEO	98
UTILIZZAZIONE DEI RISULTATI	101
PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA RELATIVAMENTE A MODALITÀ DI RILEVAZIONE, RISULTATI DELLA RILEVAZIONE/DELLE RILEVAZIONI E UTILIZZAZIONE DEI RISULTATI	104

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,¹ 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,² 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).

¹ 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.

² 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:

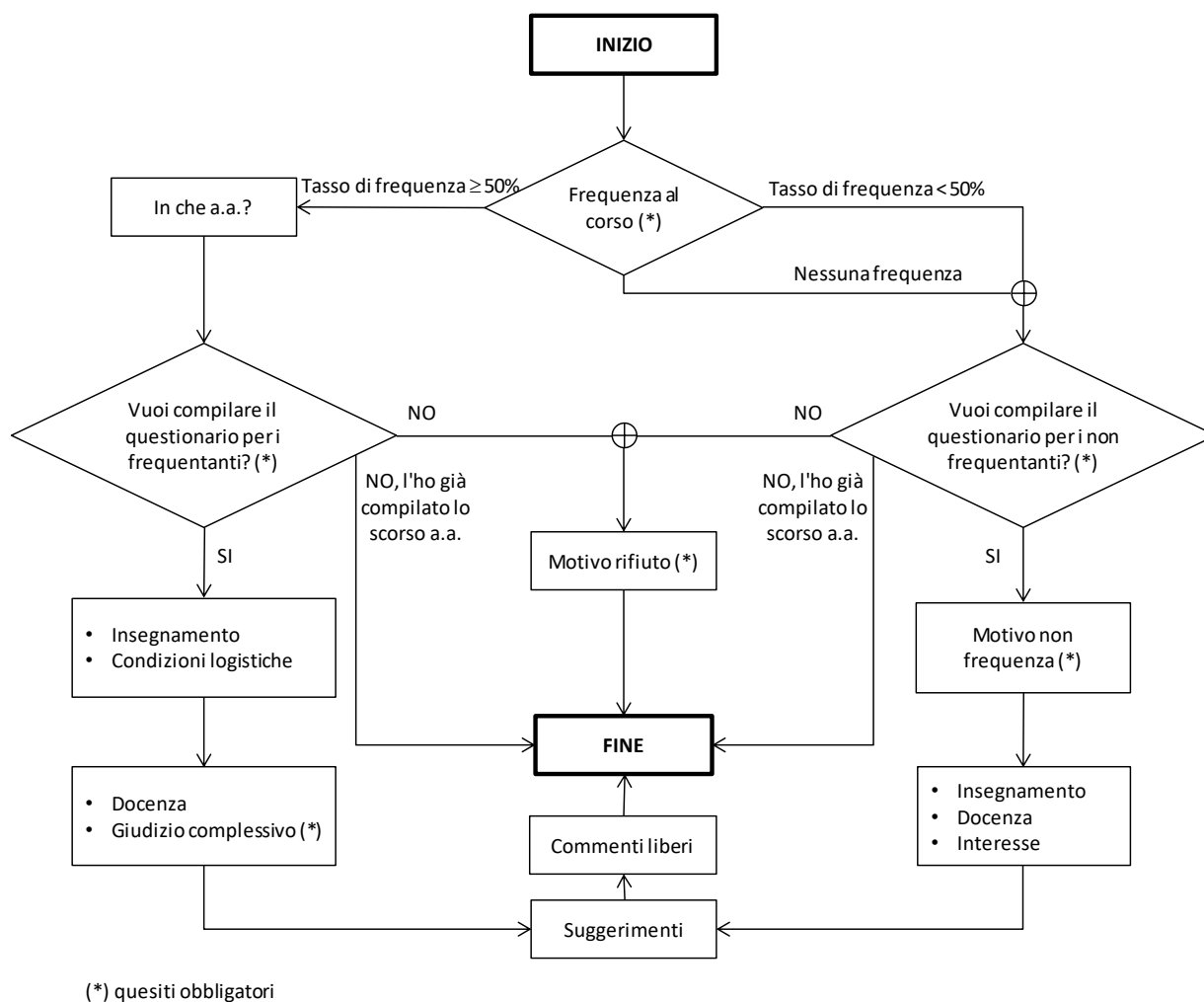
1. la didattica, articolata in due sotto-aree: moduli didattici dei Corsi di studio e laboratori linguistici;
2. i servizi dell'Università;
3. l'esperienza complessiva degli studenti al termine del ciclo di studi (rilevazione dedicata ai laureandi realizzata dal Consorzio AlmaLaurea).

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. 2020/21.



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 2020, e si è conclusa il 3 dicembre 2021; i dati qui presentati, sui quali è basato anche il report individuale inviato ai singoli docenti il 23 luglio 2021, sono stati estratti il 30 giugno 2021, a valle della chiusura della seconda sessione degli esami di profitto per l'a.a. 2020/21.

Nel periodo in esame sono stati effettuati 68.737 accessi ai questionari (9,4% in più rispetto all'anno accademico precedente) da parte di 7.184 (+5,0% rispetto all'anno accademico precedente) studenti diversi (solo il 3,7% dei quali ha acceduto a un unico questionario; il 6,8% decide di non compilare nessuno dei questionari cui ha acceduto), riferiti a 530 differenti associazioni tra docente e insegnamento. In particolare sono coinvolti 330 differenti docenti cui sono assegnati, in varie combinazioni, 366 insegnamenti (206 docenti sono associati a una sola attività didattica).

Il tasso di compilazione è risultato complessivamente elevato, pari al 80,1% degli accessi, in ulteriore aumento rispetto allo scorso anno (74,5%), continuando il trend crescente.

1.2. VALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ A DISTANZA DA PARTE DEI DOCENTI

Al fine di raccogliere l'opinione dei docenti sulle attività svolte in modalità online, il Presidio della qualità ha predisposto anche quest'anno 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.

Il link al questionario è stato inviato il 2 agosto 2021 a 384 tra docenti e professori a contratto dell'a.a. 2020/21, di cui, sulla base delle attribuzioni censite dalle piattaforme gestionali:

- 330 potevano rispondere circa l'esperienza di didattica ed esami online;
- 243 potevano rispondere circa l'esperienza con le lauree online.

Sono stati inoltre inclusi nell'indagine anche alcuni docenti della SSML Carlo Bo che hanno ricevuto il questionario in quanto impegnati come relatori o in commissioni di laurea.

Al fine di aumentare il tasso di risposta è stato effettuato un ulteriore invio il 6 settembre; la rilevazione è stata chiusa il 22 settembre 2021, raccogliendo complessivamente 227 questionari.

1.3. 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. 20120/21 sono state effettuate le seguenti indagini:

- piattaforma e-learning di Professional English I per i Corsi di laurea in Arti, spettacolo, eventi culturali, Comunicazione d'impresa e relazioni pubbliche, Comunicazione media e pubblicità, Moda e industrie creative, Turismo, management e cultura;
- laboratorio didattico di lingue straniere per i Corsi di laurea in Arti, spettacolo, eventi culturali, Comunicazione media e pubblicità, Comunicazione d'impresa e relazioni pubbliche, Corporate communication and public relations, Moda e industrie creative, Turismo, management e cultura;
- 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). Nell'a.a. 2020/21 è stato creato un ulteriore questionario per gli studenti del I anno di arabo, cinese e russo: trattandosi nella

totalità dei casi di principianti, il questionario era suddiviso in sole due sezioni che valutavano la mediazione linguistica scritta e orale;

- 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. 2020/21, 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.

Nell'a.a. 2020/21 per la prima volta il questionario relativo al laboratorio di English for business per il Corso di laurea magistrale in Marketing, consumi e comunicazione è stato reso disponibile all'interno della pagina personale degli studenti dedicata ai Servizi Online, alla voce "Questionari - Questionari generici"; per invitare gli studenti a partecipare all'indagine è stata loro inviata una email. Purtroppo, tale nuova modalità di rilevazione non ha prodotto gli effetti sperati di incrementare il tasso di risposta e verrà pertanto in futuro nuovamente modificata.

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

La valutazione dei servizi dell'Università IULM da parte degli studenti è stata effettuata per il nono 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). In occasione della presente edizione dell'indagine (come avviene periodicamente), quest'anno il questionario è stato nuovamente rivisto anche con la rappresentanza studentesca, ottenendo la piena approvazione.

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 dell'Ufficio Career service e rapporti con le imprese, comprensivo di un approfondimento relativo ai gruppi Facebook e LinkedIn;
- il servizio Stage estero dell'Ufficio Career service e rapporti con le imprese;
- il servizio Placement dell'Ufficio Career service e rapporti con le imprese;
- l'infrastruttura informatica e tecnologica;
- il servizio Tutorato;
- il portale internet;
- il portale di prenotazione servizi online, incluso quest'anno per la prima volta.

Il link al questionario è stato inviato il 15 luglio 2021 a:

- 6.562 studenti iscritti attivi alla data del 15 luglio 2021, agli indirizzi e-mail istituzionali "@studenti.iulm.it";
- 1.221 laureati della sessione di marzo o giugno 2021, agli indirizzi e-mail privati;

per un totale di 7.774 potenziali rispondenti. Al fine di sostenere il tasso di risposta sono stati effettuati tre solleciti (il 27 luglio, il 26 agosto e il 10 settembre); la rilevazione è stata chiusa il 27 settembre 2021. Sono stati così complessivamente raccolti 2.186 questionari, di cui 2.078 validi, pari al 26,7% 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/profilo2021/note-profilo2020.pdf>

RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

1. RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI, A.A. 2020/21 - INSEGNAMENTI DEI CORSI DI LAUREA E DI LAUREA MAGISTRALE – DATI SINTETICI

1.1. ANDAMENTO DELLA COMPILAZIONE

La rilevazione si è aperta il 4 dicembre 2020, e chiusa il 3 dicembre 2021; i dati qui presentati, sui quali è basato anche il report individuale inviato ai singoli docenti il 23 luglio 2021, sono stati estratti il 30 giugno 2021, a valle della seconda sessione degli esami di profitto per l'a.a. 2020/21.

Nel periodo in esame sono stati effettuati 68.737 accessi ai questionari (9,4% in più rispetto all'anno accademico precedente) da parte di 7.184 (+5,0% rispetto all'anno accademico precedente) studenti diversi (solo il 3,7% dei quali ha acceduto a un unico questionario; il 6,8% decide di non compilare nessuno dei questionari cui ha acceduto, quota che si mantiene sostanzialmente stabile nel tempo, al netto dell'anomalo picco dell'anno accademico precedente), riferiti a 530 differenti associazioni tra docente e insegnamento. In particolare sono coinvolti 330 differenti docenti cui sono assegnati, in varie combinazioni, 366 insegnamenti (206 docenti sono associati a una sola attività didattica).

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

	a.a. 2020/21	a.a. 2019/20	a.a. 2018/19	a.a. 2017/18	a.a. 2016/17
N. di accessi effettuati	68.737	62.851	58.203	50.828	46.755
N. di studenti diversi coinvolti nell'indagine	7.184	6.841	6.284	5.710	5.130
<i>di cui accedono a un solo questionario</i>	3,7%	2,3%	2,5%	3,0%	3,6%
<i>di cui non compilano alcun questionario</i>	6,8%	13,0%	6,9%	6,7%	6,8%
N. medio di accessi per studente	9,6	9,2	9,3	8,9	9,1
N. di associazioni docente / insegnamento	530	483	448	420	380
N. di docenti coinvolti	330	301	270	253	240
N. di docenti con una sola attività didattica associata	206	185	169	152	151

La compilazione è avvenuta, del tutto analogamente agli scorsi anni accademici, soprattutto in corrispondenza dei periodi di iscrizione agli esami, come si può osservare nella Fig. 2. 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 all'80,1% degli accessi, in ulteriore aumento rispetto allo scorso anno (74,5%), continuando il recente trend crescente. Come si può osservare nella Fig. 3 **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** la volontà di compilare è strettamente connessa alla frequenza alle lezioni, passando dall'85,9% di chi dichiara di avere seguito almeno la metà delle lezioni al 43,1% 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

Motivazione	a.a. 2020/21	a.a. 2019/20	a.a. 2018/19	a.a. 2017/18	a.a. 2016/17
Nessuna motivazione	28,5%	29,0%	29,6%	38,0%	27,4%
Non ho frequentato abbastanza lezioni per dare un giudizio	14,2%	10,9%	9,3%	10,1%	11,3%
Il corso va già bene così, non c'è bisogno di compilare il questionario	13,8%	12,4%	10,8%	10,8%	11,3%
Ho già compilato il questionario per un altro corso, le valutazioni sarebbero le stesse	10,9%	12,8%	11,8%	8,0%	6,6%
Non ho tempo di compilare il questionario	8,8%	12,8%	16,9%	18,2%	21,1%
Mancata identificazione del docente (*)	8,4%	2,3%	4,8%	2,1%	3,9%
Il questionario è inutile	4,3%	4,7%	5,7%	7,1%	7,7%
Non sono interessato/a alla compilazione	2,9%	3,0%	2,4%	1,4%	1,8%
Ho frequentato il Corso l'anno scorso (o in anni precedenti)	0,5%	--	--	--	--
Sono uno studente Erasmus/Exchange(*)	--	0,2%	1,8%	1,6%	1,1%
Altra motivazione	7,9%	10,8%	6,9%	2,8%	7,8%
Totale	100% (9.031 casi)	100% (12.493 casi)	100% (13.927 casi)	100% (12.709 casi)	100% (11.936 casi)

(*) modalità eliminata nell'a.a. 2020/21

Fig. 2 Andamento delle compilazioni dei questionari tra il 4 dicembre 2020 e il 30 giugno 2021, confronto con l'a.a. 2019/20

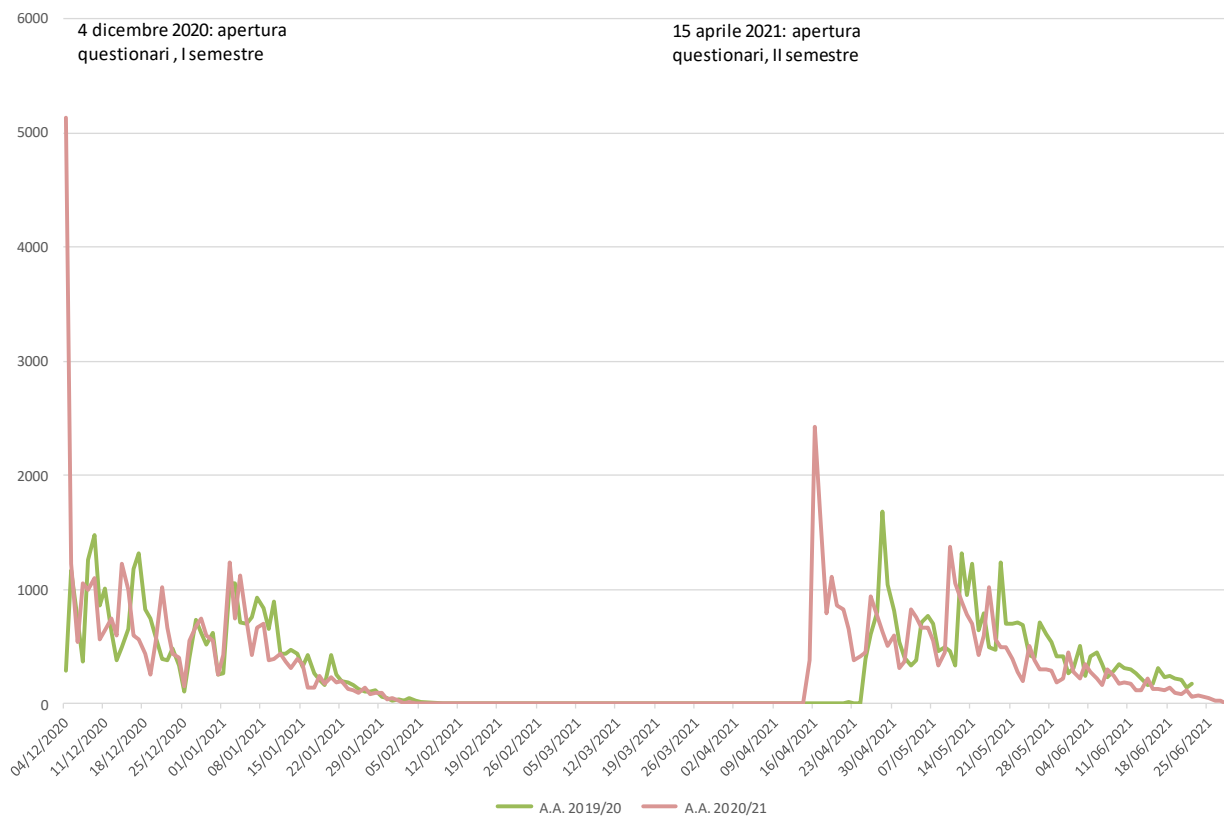
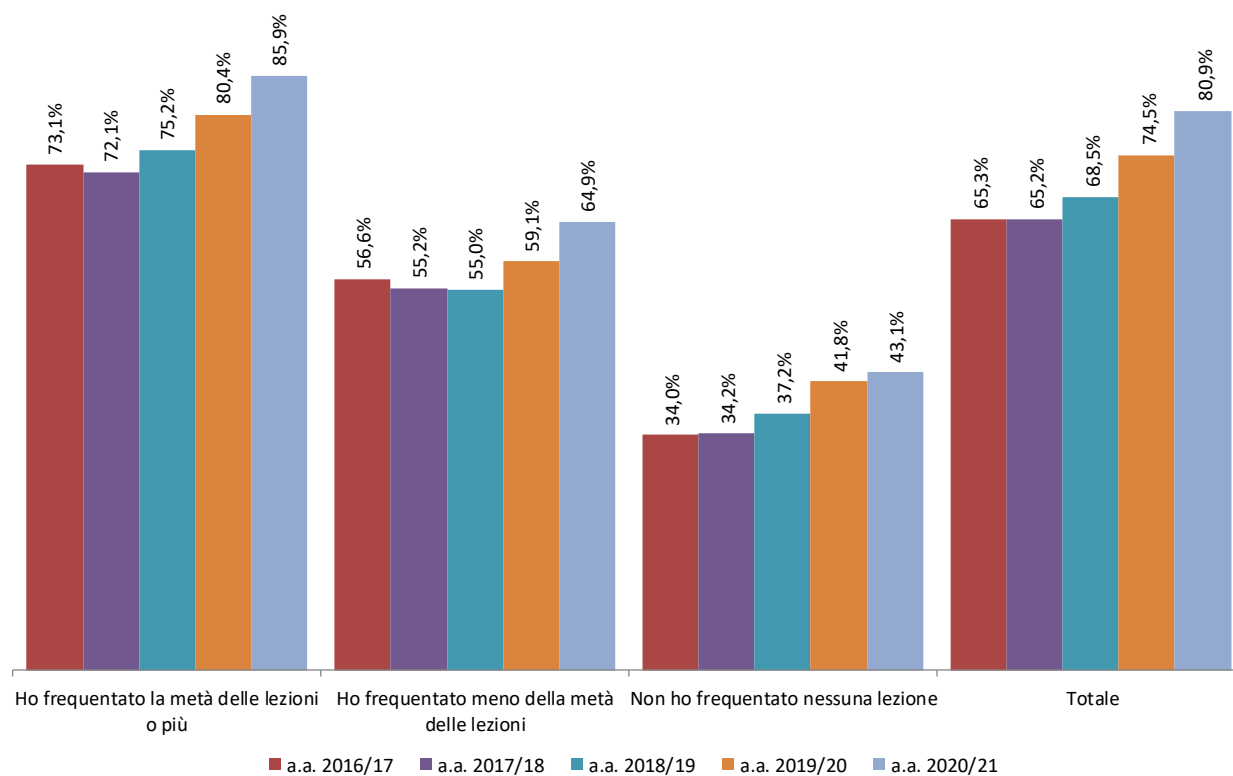


Fig. 3 Tasso di compilazione suddiviso per tipologia di frequenza alle lezioni - a.a. 2016/17 - a.a.2020/21



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 (benché si osservi un evidente trend di crescita nel tasso di frequenza anche tra i Corsi di laurea nell'ultimo quinquennio); 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. 2016/17 – a.a. 2020/21

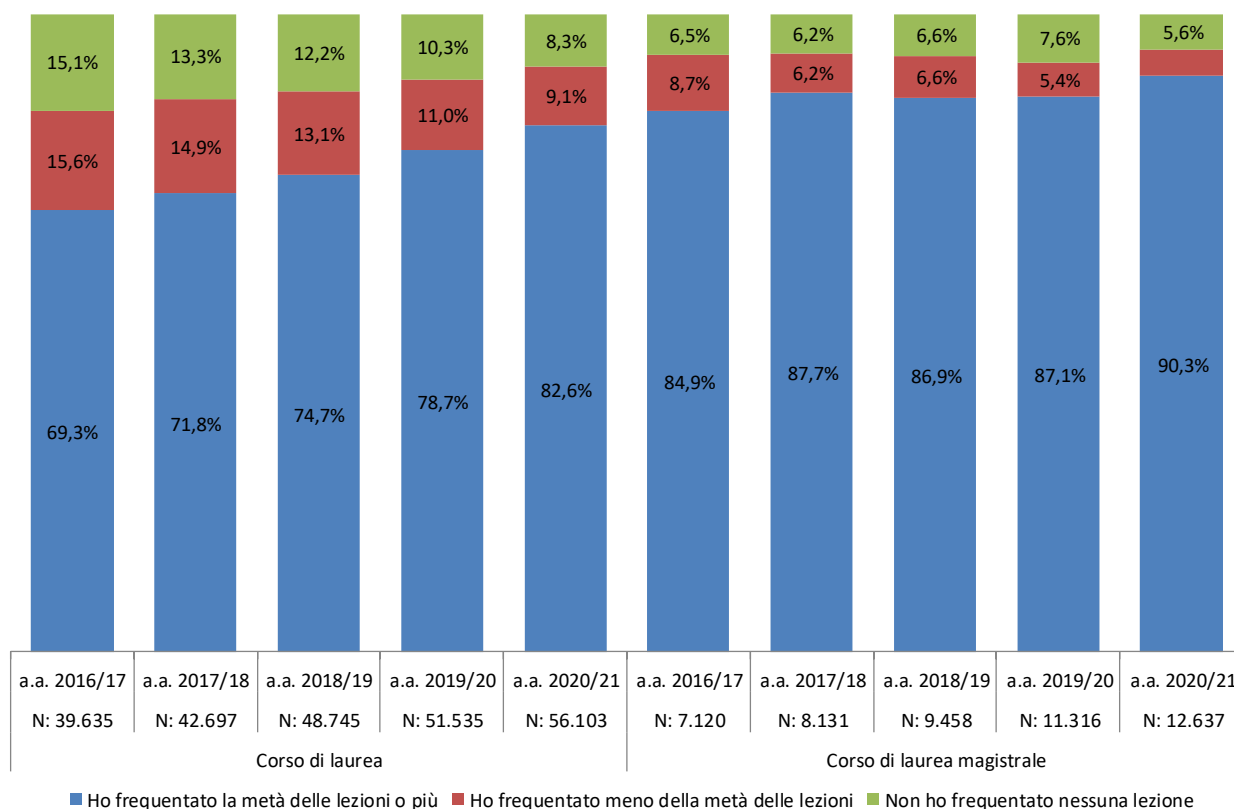
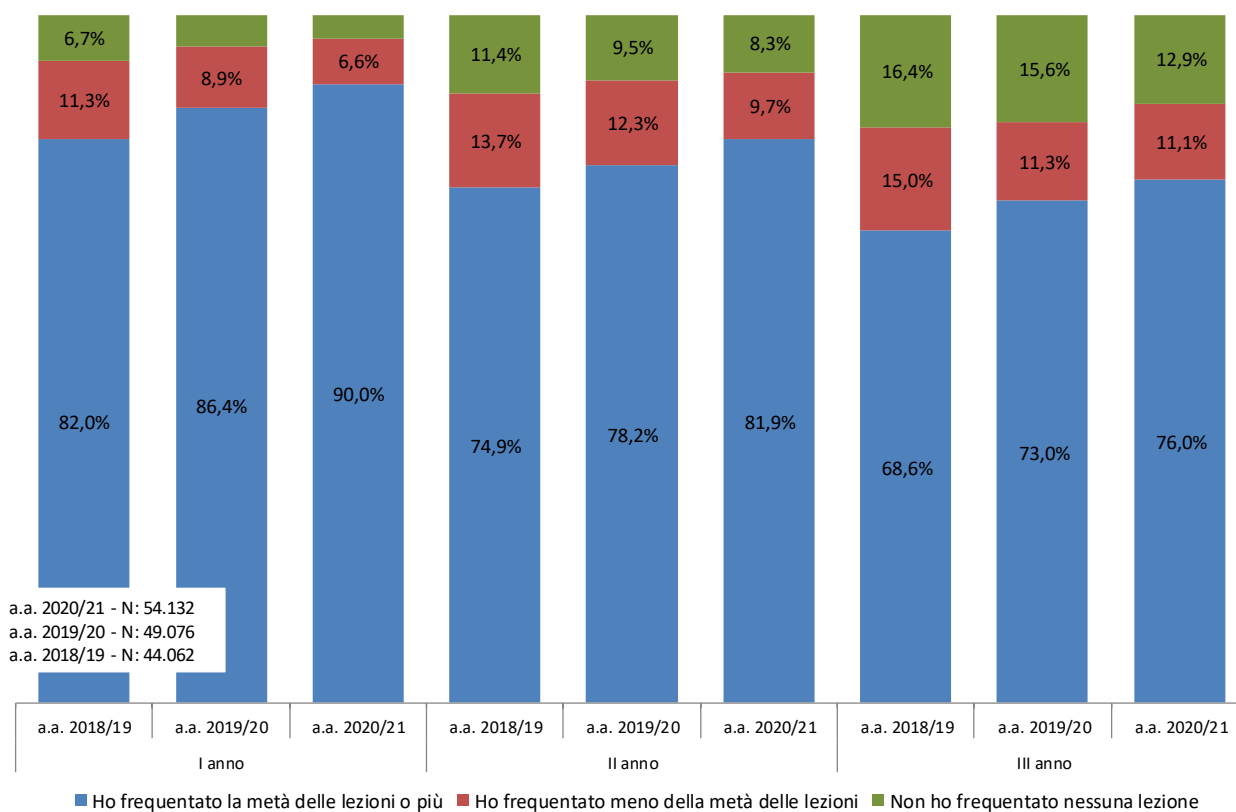
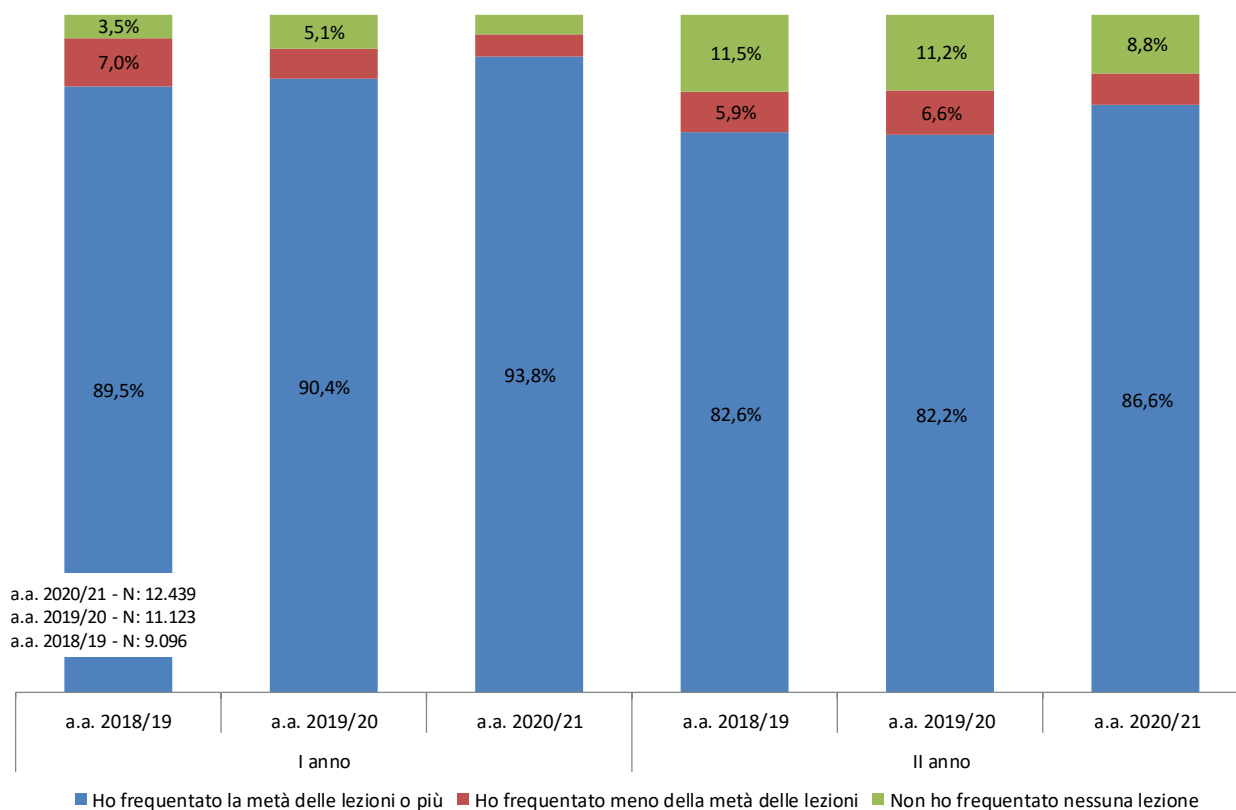


Fig. 5 Frequenza per anno di corso, Corsi di laurea, studenti in corso - aa.aa. 2018/19 - 2020/21³



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

Fig. 6 Frequenza per anno di corso, Corsi di laurea magistrale, studenti in corso - aa.aa. 2018/19 - 2020/21⁴

Agli studenti che si dichiarano non frequentanti è stato sottoposto un questionario dedicato, finalizzato in particolare 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? ⁵	Quante lezioni hai frequentato per questo insegnamento?		Totale
	Meno della metà	Nessuna	
Lavoro	29,5%	43,4%	34,7%
Motivi personali, familiari, di salute	28,9%	22,5%	26,5%
Frequenza poco utile ai fini della preparazione	18,4%	10,2%	15,3%
Frequenza lezioni di altri insegnamenti	10,2%	14,6%	11,9%
Problemi di connessione a Internet	4,4%	1,7%	3,4%
Impegnato/a in un periodo di stage	1,7%	2,0%	1,8%
Non disponibilità di strumentazione adeguata a seguire le lezioni online	1,4%	0,8%	1,2%
All'estero per partecipazione a un'iniziativa di mobilità internazionale (Erasmus, ecc.)	1,0%	2,9%	1,7%

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

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

Altro	4,4%	2,0%	3,5%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
Risposte valide	3.324	1.999	5.323

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? ⁶	Quante lezioni hai frequentato per questo insegnamento?		Totale
	Meno della metà	Nessuna	
Lavoro	33,7%	47,5%	40,7%
Motivi personali, familiari, di salute	28,5%	21,3%	24,8%
Frequenza poco utile ai fini della preparazione	18,1%	3,1%	10,5%
Impegnato/a in un periodo di stage	6,5%	4,1%	5,2%
Frequenza lezioni di altri insegnamenti	6,1%	11,9%	9,1%
Problemi di connessione a Internet	0,6%	0,0%	0,3%
All'estero per partecipazione a un'iniziativa di mobilità internazionale (Erasmus, ecc.)	0,0%	4,1%	2,1%
Non disponibilità di strumentazione adeguata a seguire le lezioni online	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	6,5%	8,1%	7,3%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
Risposte valide	309	320	629

⁶ 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. 2020/21. 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 (infatti il numero medio di questionari compilati da ciascuno studente rimane pressoché stabile nel periodo in esame).

Complessivamente è stato raccolto almeno un questionario valido riferito all'a.a. 2020/21 per 529 associazioni tra docente e insegnamento (per un totale di 48.790 compilazioni)⁷; di queste 35 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 (5% circa) quanto i Corsi di laurea magistrale (8% circa).

Nella Tab. 4 si riporta la distribuzione per Corso delle 494 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. 2020/21		a.a. 2019/20	
		Corsi	N	Corsi	N
Corsi di laurea	Arti, spettacolo, eventi culturali	45	3.146	39	2.793
	Comunicazione d'impresa e relazioni pubbliche	50	11.975	22	6.859
	Comunicazione, media e pubblicità	65	10.389	60	8.969
	Corporate communication and public relations	21	2.178	8	971
	Interpretariato e comunicazione	37	2.640	34	2.516
	Moda e industrie creative	14	1.922	--	--
	Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa	15	3.298	44	6.117
	Turismo, management e cultura	10	1.219	--	--
	Turismo, management e territorio	33	2.658	46	3.588
Corsi di laurea magistrale	Arte, valorizzazione e mercato	30	1.166	26	916
	Hospitality and tourism management	30	968	31	772
	Marketing, consumi e comunicazione	36	2.920	40	2.455
	Strategic communication	31	1.858	30	1.434
	Televisione, cinema e new media	48	1.447	52	1.349
	Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza	29	890	28	787
Totale		494	48.674	459	39.526
Totale corsi con almeno 10 rispondenti frequentanti		463	48.445	420	39.225

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

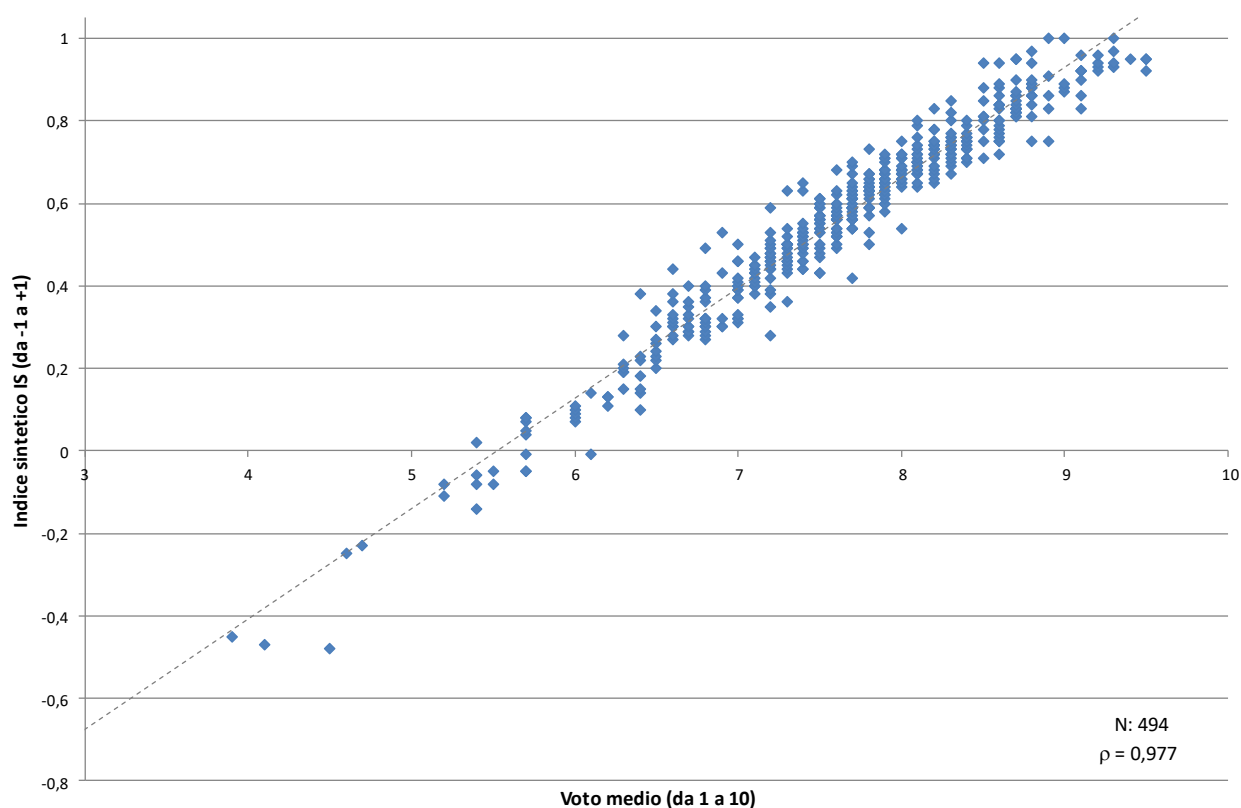
- “Sei complessivamente soddisfatto/a dell'esperienza fatta frequentando l'insegnamento?” (Decisamente no / Più no che sì / Più sì che no / Decisamente sì), da cui si ricava il consueto indice sintetico IS variabile sulla scala da -1 a +1;

⁷ Delle 530 diverse associazioni tra docente e insegnamento riportate nella Tab. 4, una risulta riferita unicamente al questionario per i non frequentanti.

- “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 cinque anni accademici.

Fig. 7 Grafico di correlazione tra IS e voto medio, a.a. 2020/21.



1.4. APPROFONDIMENTO SULLA DIDATTICA ONLINE

Con la rilevazione delle opinioni degli studenti dell’a.a. 2020/21 sono stati aggiunti al questionario alcuni quesiti relativi alla didattica online.

Più del 90% dei rispondenti frequentanti dichiara di avere seguito l’insegnamento in parte o totalmente a distanza, senza marcate distinzioni tra i diversi Corsi di laurea e di laurea magistrale (Tab. 5).

La grande maggioranza dei rispondenti (poco meno del 90% per entrambe le tipologie di Corso di studi) ritiene Microsoft Teams sufficientemente adeguato per lo svolgimento degli insegnamenti online (Tab. 6), che sono stati seguiti principalmente tramite computer o smartphone (come riportato nella Tab. 7) con una connessione internet ritenuta complessivamente adeguata da oltre il 90% dei rispondenti (Tab. 8).

Nella maggior parte dei casi gli studenti dichiarano che gli insegnamenti del Corso di studio si prestino a essere fruiti anche in modalità online, benché non manchi un ridotto insieme di insegnamenti (che possiamo stimare nell’ordine del 7%) la cui fruibilità online viene giudicata in modo complessivamente negativo (Tab. 9).

Tab. 5 Risposte al quesito: "Hai frequentato l'insegnamento...?"

Hai frequentato l'insegnamento:	Corsi di laurea	Corsi di laurea magistrale
Interamente in presenza	2,7%	3,5%
Prevalentemente in presenza	2,4%	3,4%
Parzialmente in presenza e parzialmente a distanza	25,6%	32,5%
Esclusivamente a distanza	69,3%	60,7%
Totale risposte	39.464 (100%)	9.325 (100%)

Tab. 6 Quanto Microsoft Teams ti è sembrato adeguato per lo svolgimento online di questo insegnamento?

Adeguatezza Microsoft Teams	Corsi di laurea	Corsi di laurea magistrale
Molto	27,8%	27,8%
Abbastanza	60,4%	58,2%
Poco	9,9%	11,1%
Per niente	1,9%	2,9%
Totale risposte	35.633 (100%)	8.253 (100%)

Tab. 7 Durante la frequenza dell'insegnamento quale strumentazione hai avuto a disposizione in casa?(possibili più risposte)

Strumentazione a disposizione	Corsi di laurea	Corsi di laurea magistrale
Computer	63,7%	67,5%
Tablet	15,0%	11,0%
Smartphone	21,3%	21,4%
Totale risposte	53.403 (100%)	11.805 (100%)

Tab. 8 La connessione internet a tua disposizione ti ha permesso di fruire in modo soddisfacente (audio, video, interattività) delle attività dell'insegnamento erogato a distanza?

Adeguatezza connessione internet	Corsi di laurea	Corsi di laurea magistrale
Decisamente si	34,9%	34,9%
Più si che no	55,9%	57,4%
Più no che si	8,1%	6,8%
Decisamente no	1,1%	0,9%
Totale risposte	35.200 (100%)	8.083 (100%)

Tab. 9 Ritieni che i contenuti di questo insegnamento si prestino a essere fruiti online?

Fruibilità online	Corsi di laurea	Corsi di laurea magistrale
Decisamente si	24,5%	26,9%
Più si che no	50,3%	50,5%
Più no che si	20,7%	17,9%
Decisamente no	4,5%	5,4%
Totale risposte	35.191 (100%)	8.131 (100%)

1.5. 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 23 luglio 2021. 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. 2020/21, prodotta per i 494 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.

1.6. 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.⁸ 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.

1.7. 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;⁹
- 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.

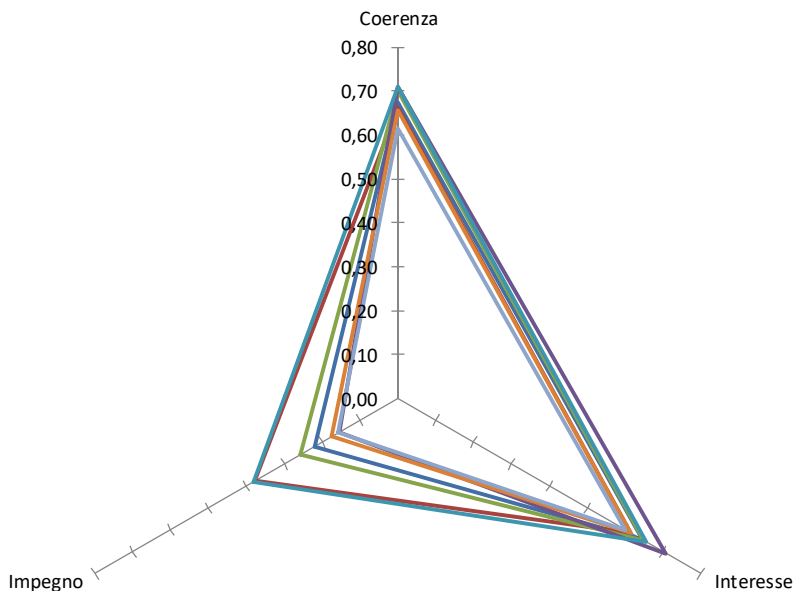
⁸ Si segnala che, a tutela della rappresentatività del valore della media, non si sono considerati i singoli quesiti con un numero di rispondenti inferiore a 10. Inoltre, qualora il numero di attività formative con almeno 10 rispondenti ad un determinato quesito sia risultato inferiore a 5, la media non è stata calcolata.

⁹ 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.

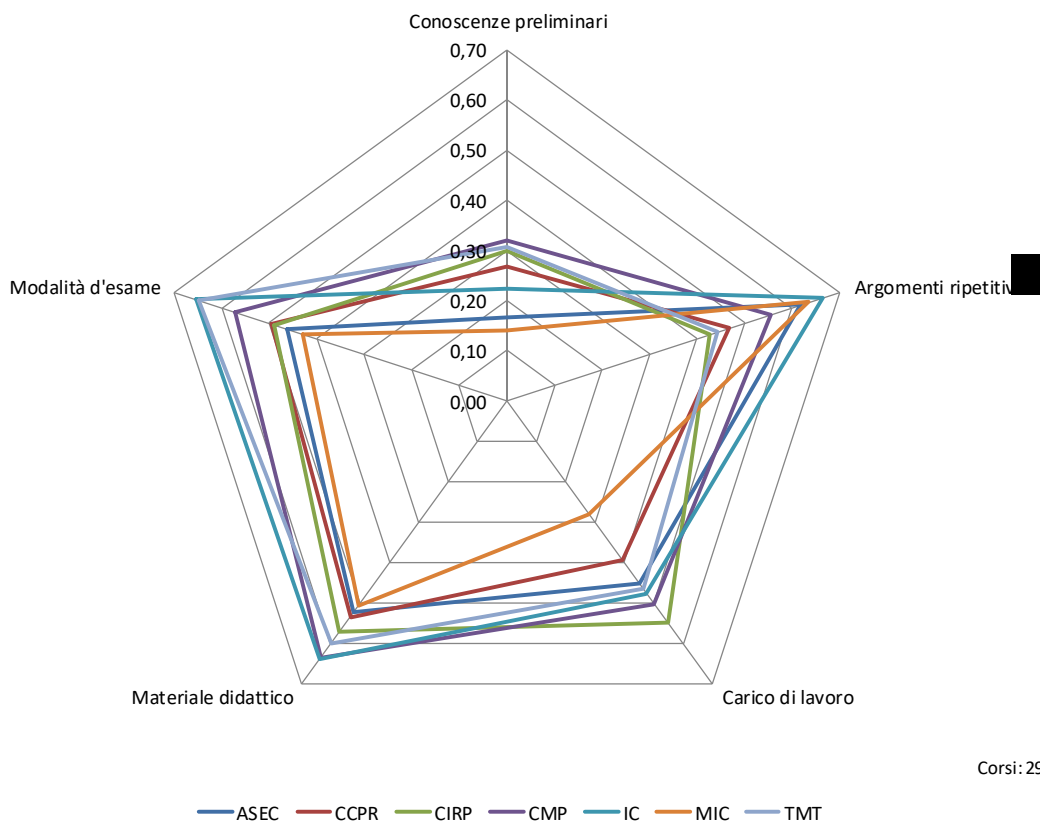
Fig. 8 Indici sintetici relativi all'area della materia (coerenza, interesse e impegno richiesto) - Corso di laurea



Corsi: 290

— ASEC — CCPR — CIRP — CMP — IC — MIC — TMT

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

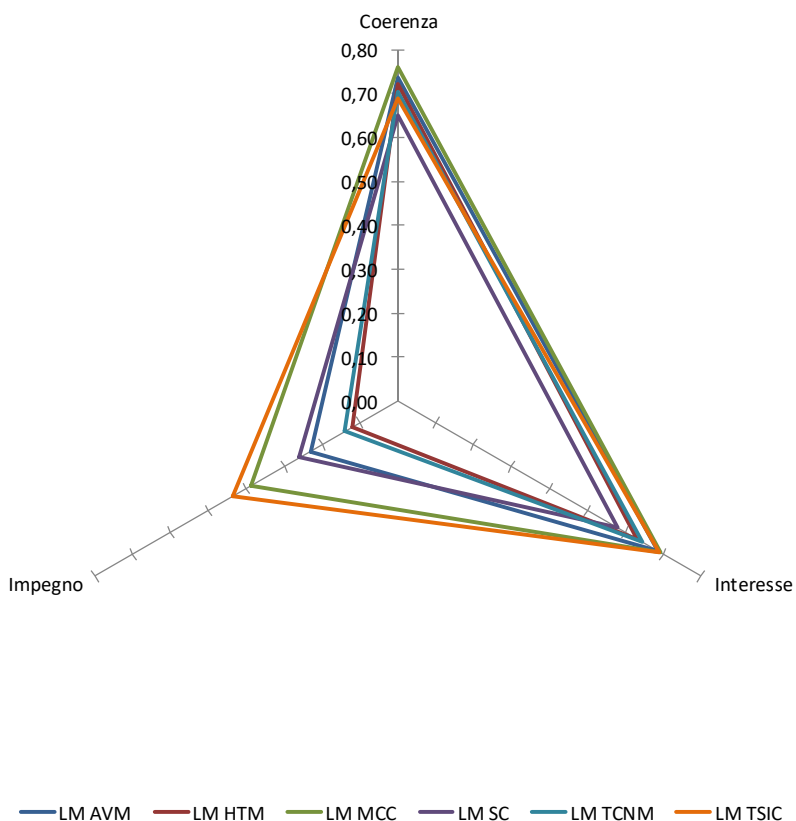
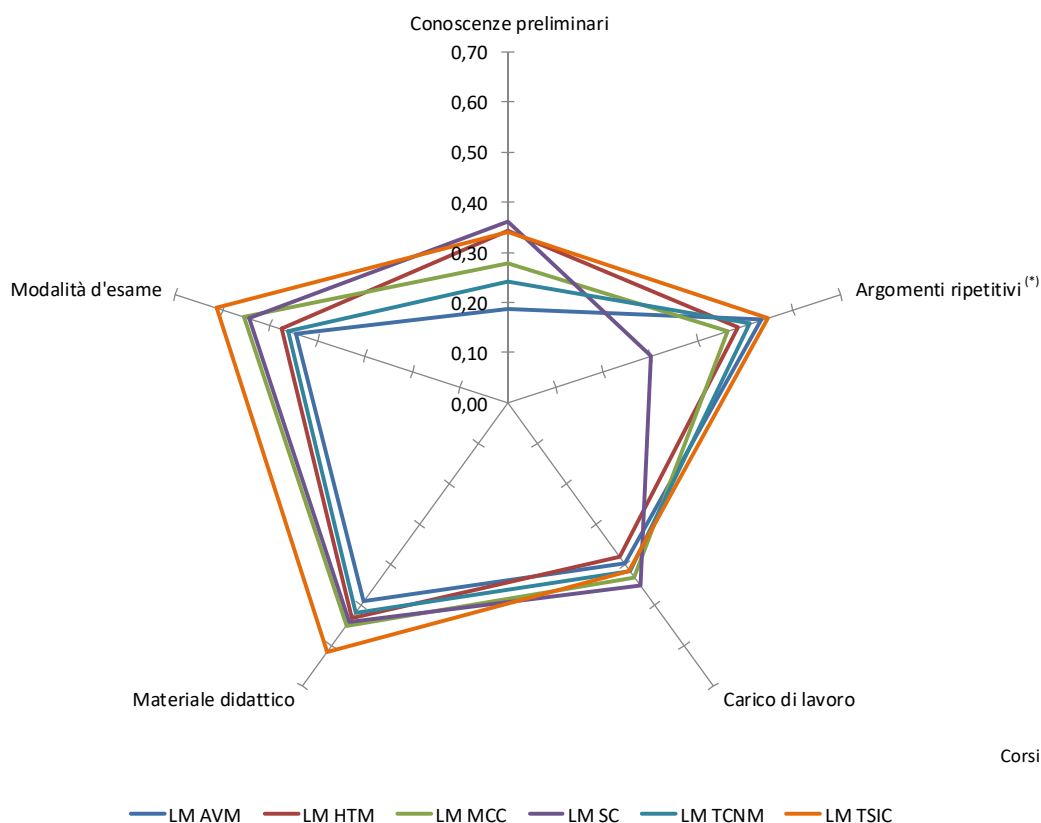


Fig. 11: Indici sintetici relativi all'area della materia (conoscenze preliminari, argomenti ripetitivi, carico di studio, materiale didattico, modalità d'esame) - Corso di laurea magistrale



Corsi: 203

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

1.8. 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

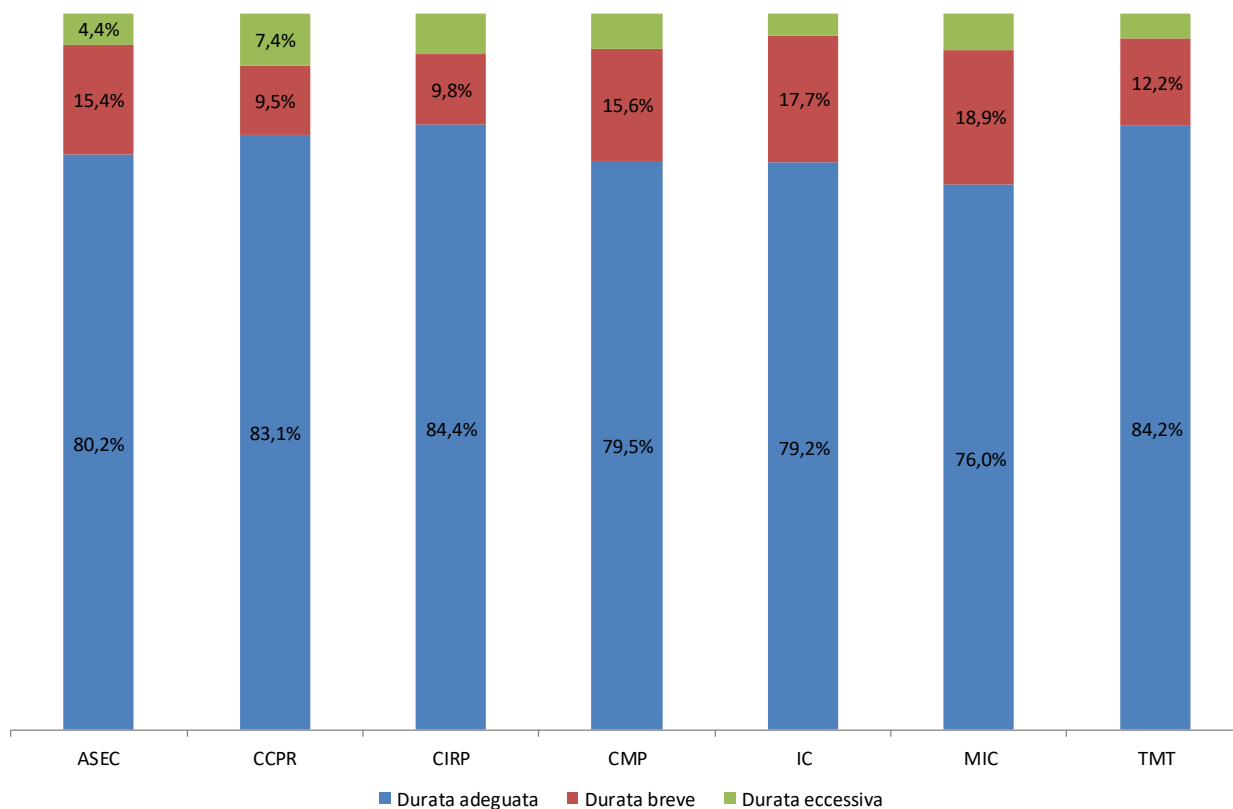
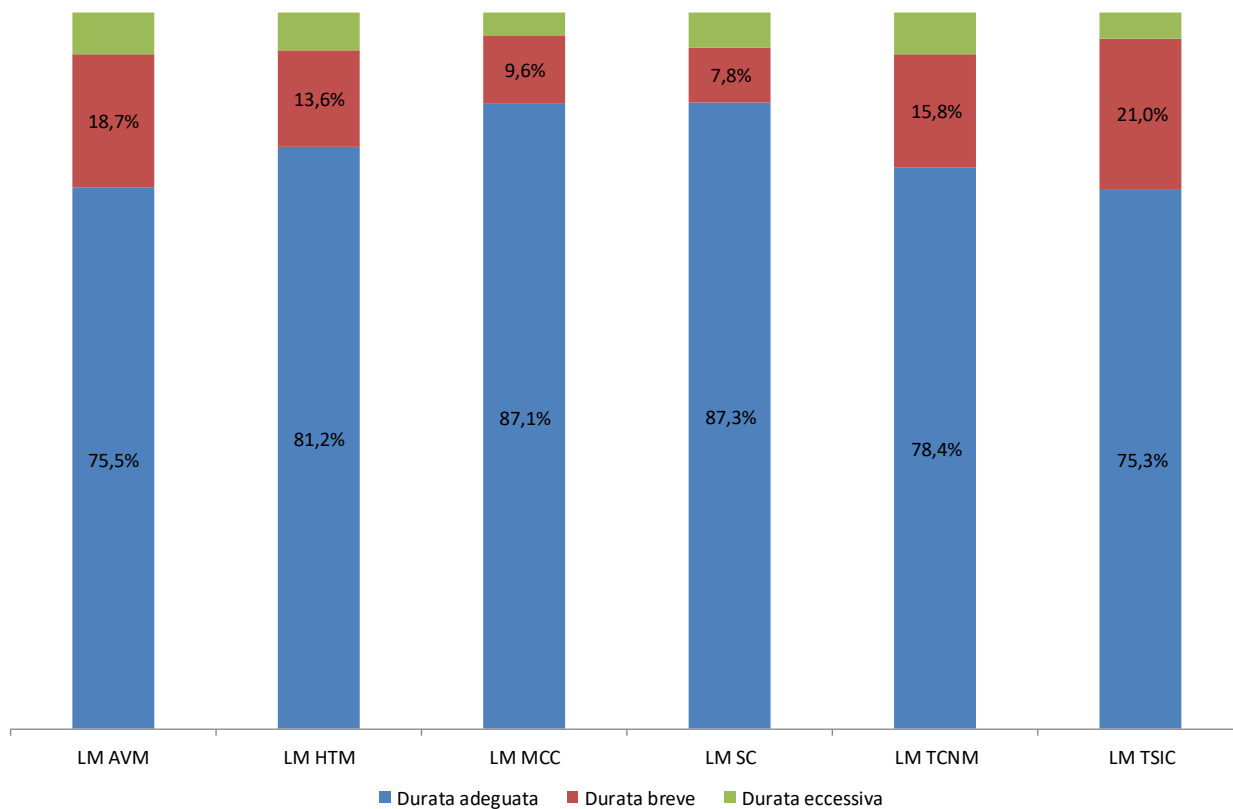


Fig. 13: “La durata del corso è proporzionata agli argomenti trattati e al lavoro svolto in aula?”. Distribuzione percentuale delle risposte, per Corso di laurea magistrale



1.9. 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;
- 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

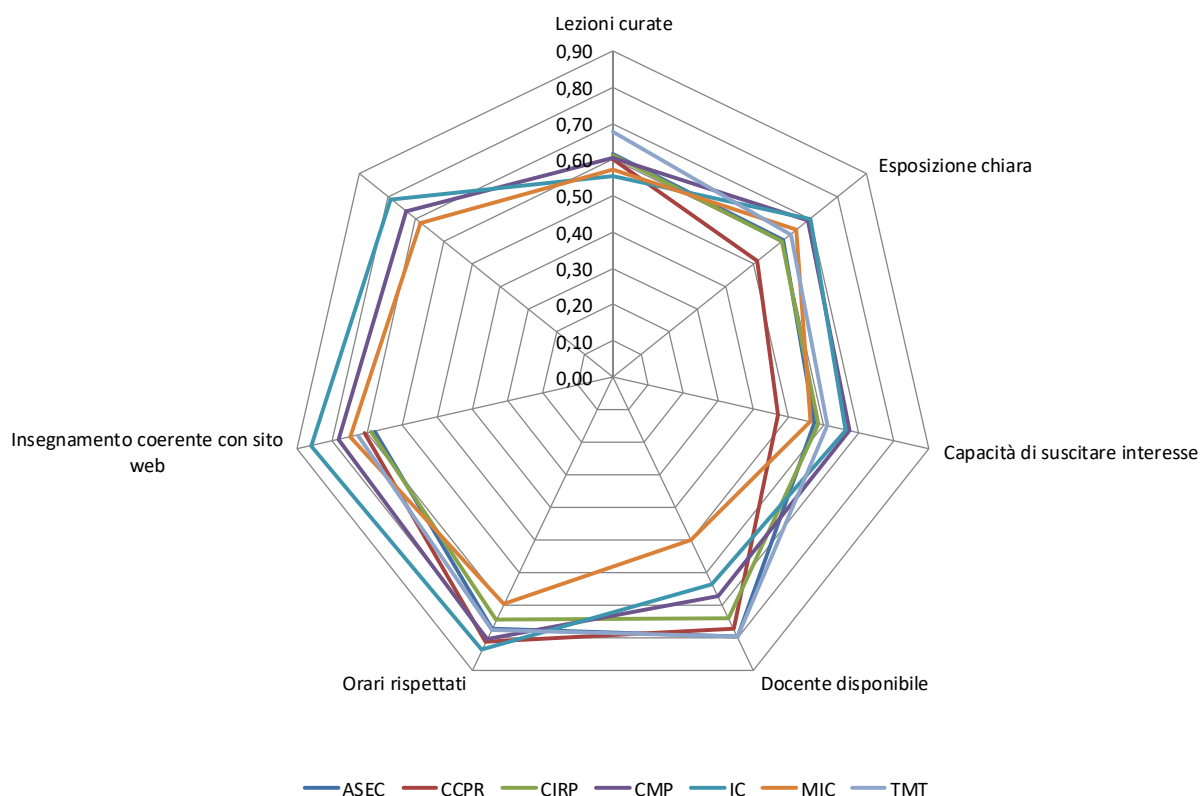
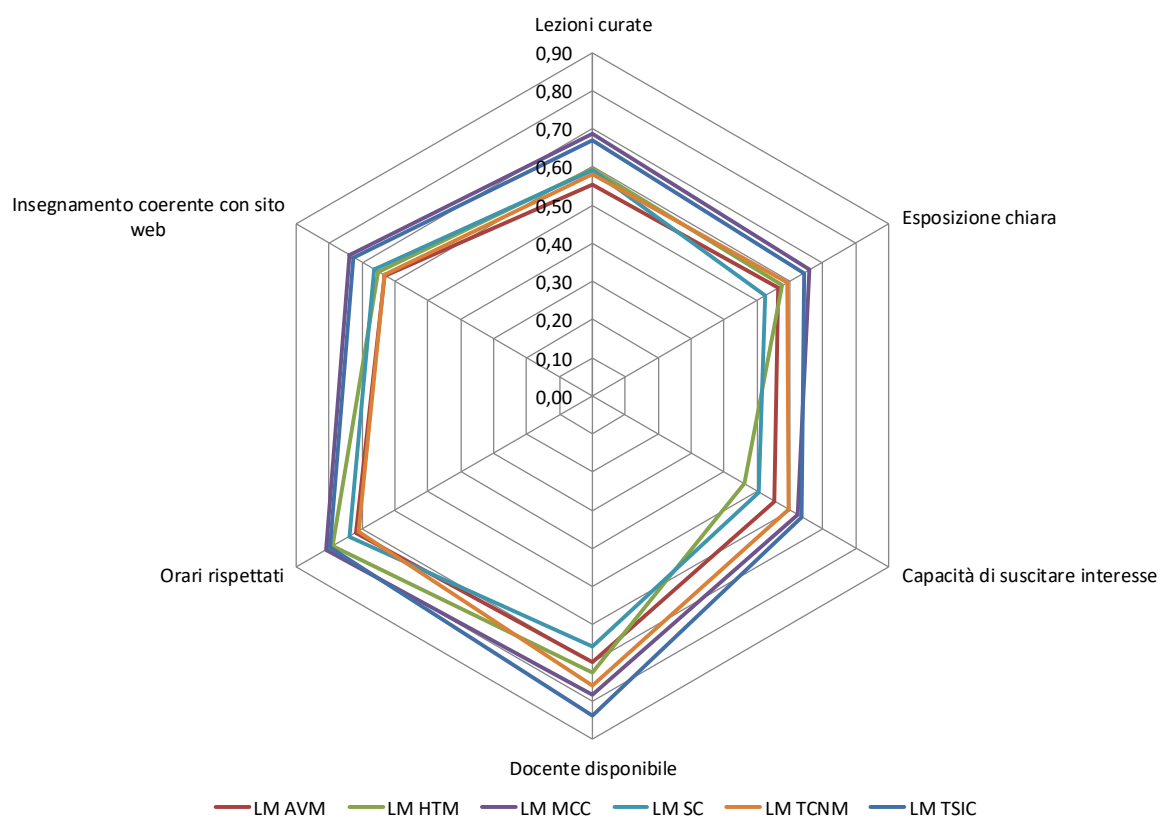


Fig. 15: Indici sintetici relativi all'area della docenza, per Corso di laurea magistrale



1.10. 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.¹⁰

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.

¹⁰ 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 – 2020/21, Corso di laurea

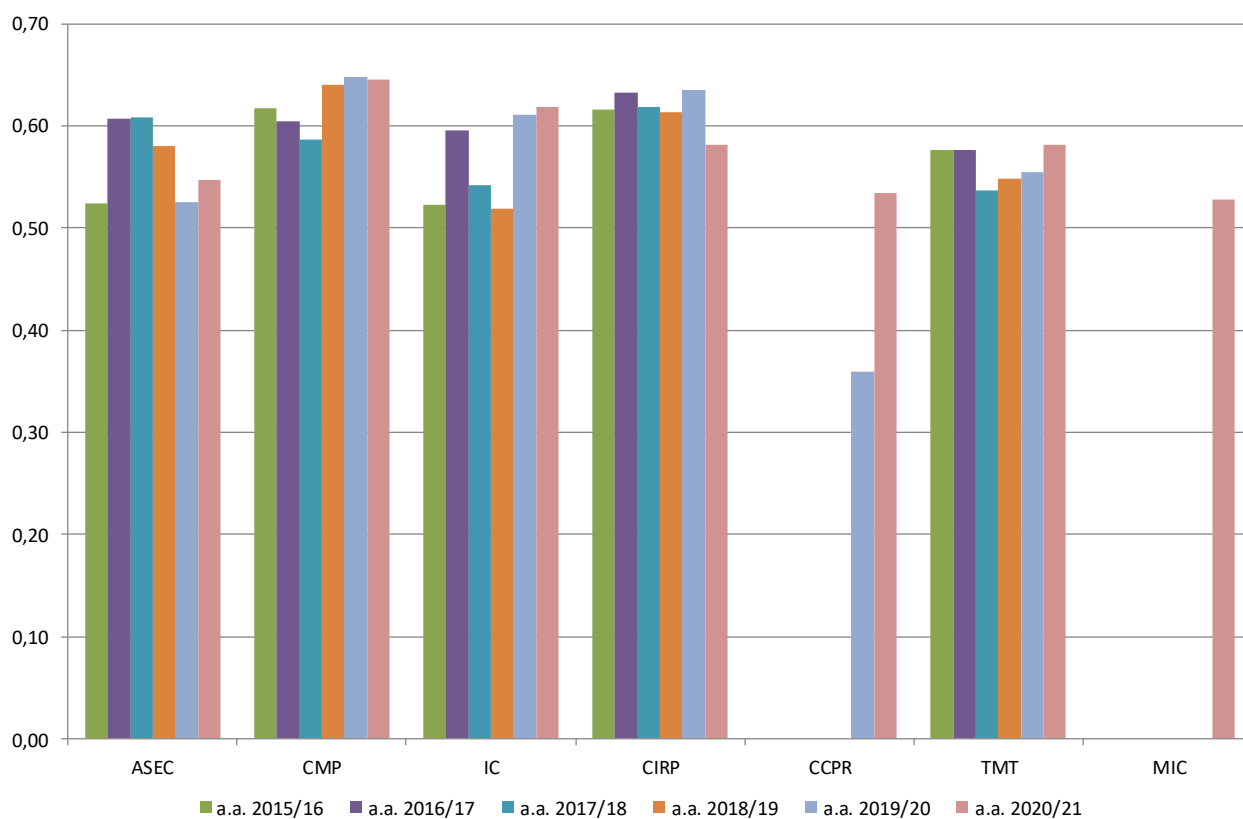


Fig. 17: IS, a.a. 2015/16 – 2020/21, Corso di laurea magistrale

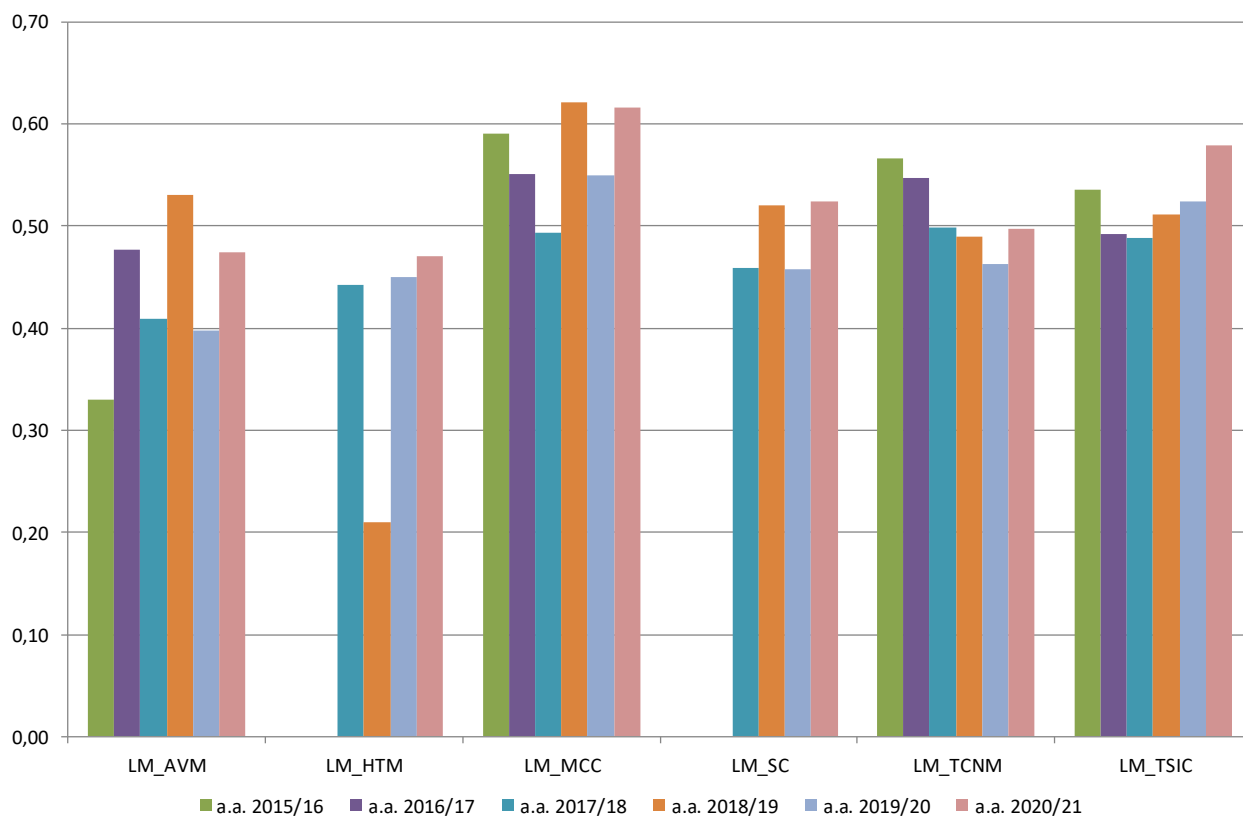


Fig. 18: Distribuzione del voto medio per modulo didattico – Corsi di laurea

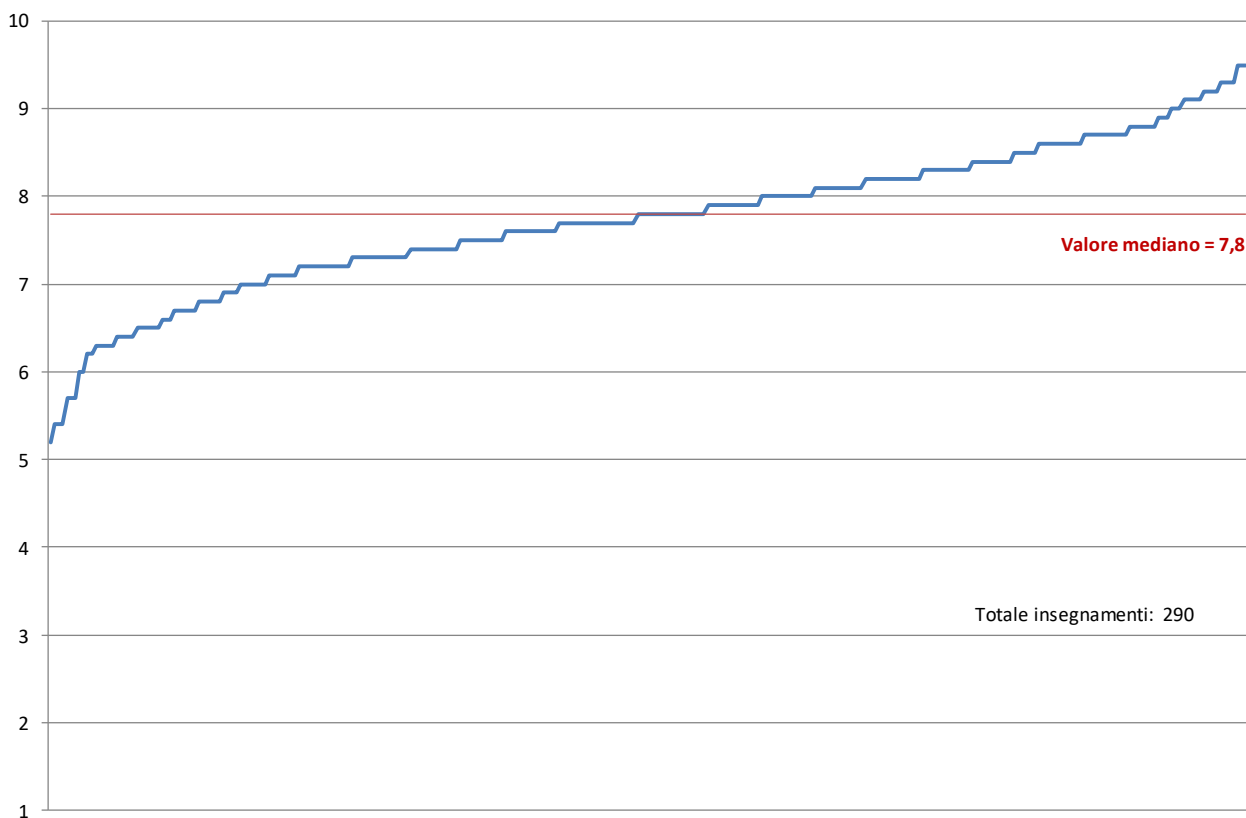


Fig. 19: Distribuzione del voto medio per modulo didattico – Corsi di laurea magistrale

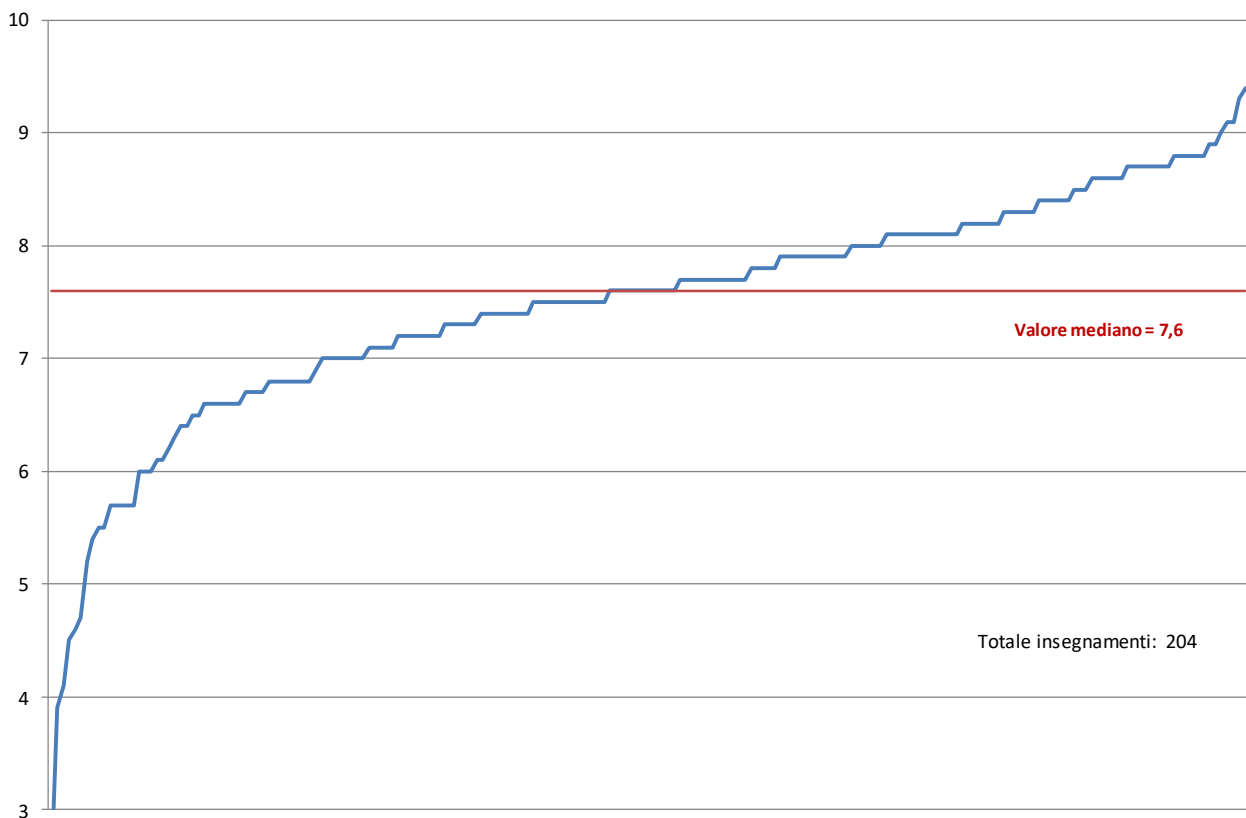
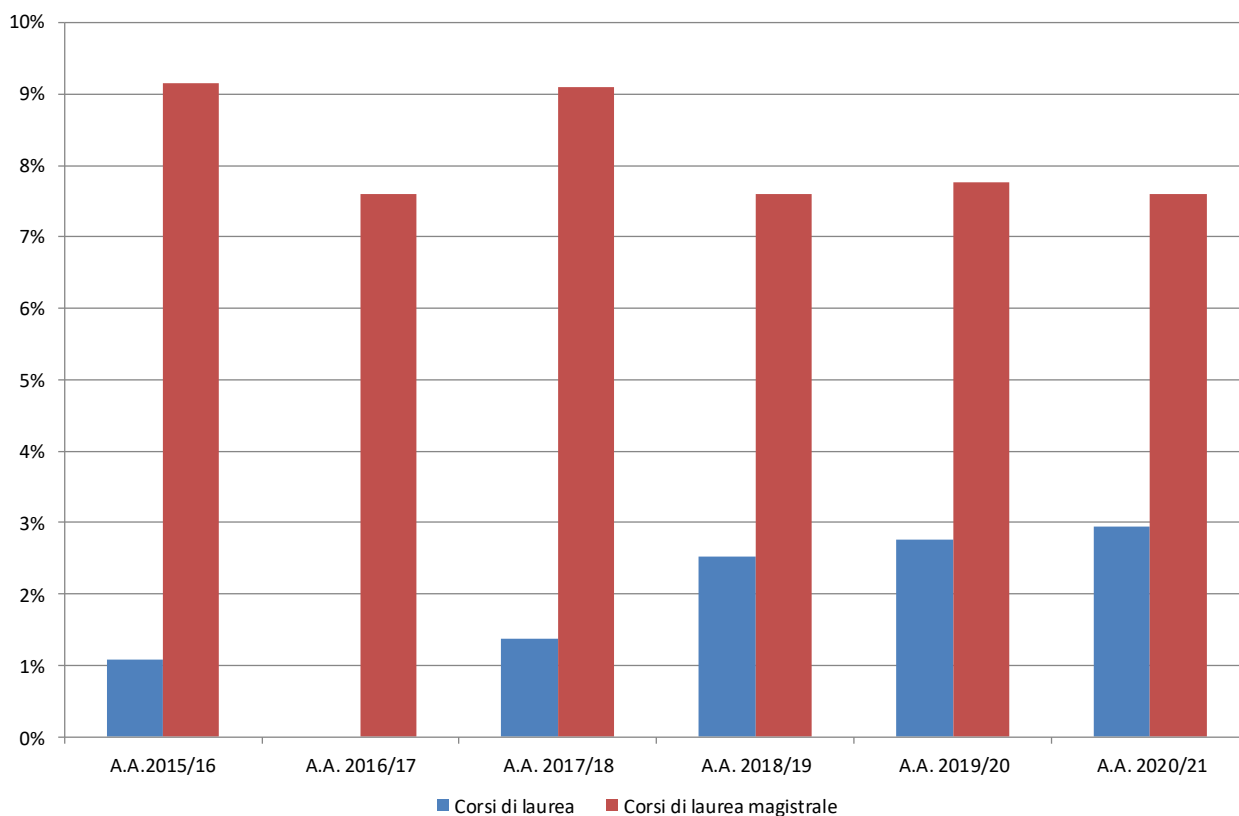


Fig. 20: Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale: percentuale di corsi con un IS complessivo negativo, a.a. 2015/16 - a.a. 2020/21



2. 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 190.

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

Gli aspetti indagati sono riportati nella Tab. 10, dalla quale emerge:

- una elevata soddisfazione relativamente al supporto tecnico e al supporto fornito dagli uffici di segreteria;
- una buona soddisfazione relativamente all'organizzazione oraria degli insegnamenti, all'adeguatezza della piattaforma utilizzata 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 e alla partecipazione attiva degli studenti. Entrambi questi aspetti appaiono inoltre peggiorati rispetto allo scorso anno accademico.

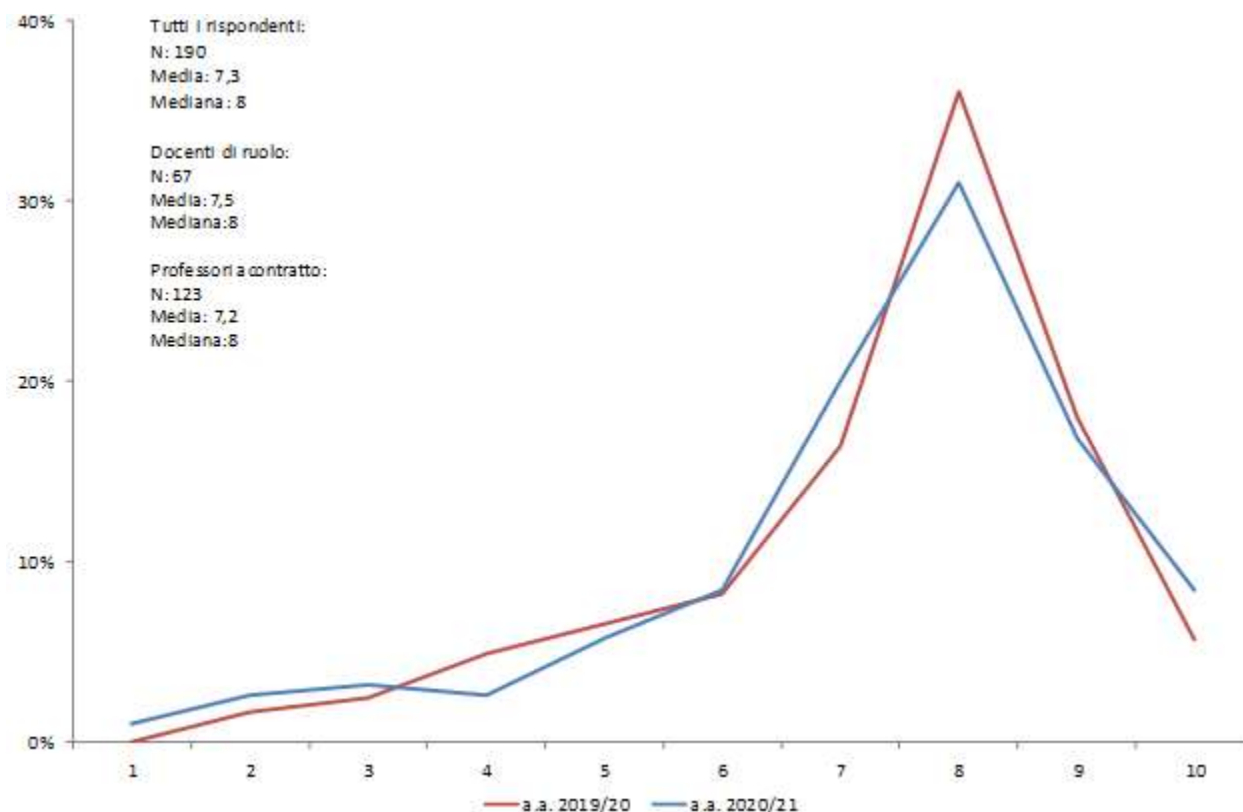
Dal confronto delle opinioni dei docenti di ruolo e dei professori a contratto si rileva una maggiore soddisfazione dei primi relativamente a quasi tutti gli aspetti indagati, ed in particolare per quanto riguarda la partecipazione attiva degli studenti e la qualità dell'interazione con l'aula.

Tab. 10 *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	0,55	0,60	0,52
Supporto tecnico	0,84	0,86	0,83
Supporto fornito dagli uffici di segreteria	0,82	0,81	0,83
Partecipazione attiva degli studenti	0,22	0,29	0,19
Qualità dell'interazione con l'aula	0,11	0,19	0,06
Coordinamento sui programmi degli insegnamenti all'interno del Corso di studio	0,39	0,43	0,37
Organizzazione oraria degli insegnamenti	0,65	0,65	0,64
N risposte	185	66	119

Complessivamente, i rispondenti appaiono discretamente soddisfatti della loro esperienza di didattica online (Fig. 21). La soddisfazione media si attesta su un valore pari a 7,3 su una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto), in linea con quanto emerso lo scorso anno e 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 15,3%.

Fig. 21 Soddisfazione complessiva per la didattica online.



2.1. 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 192.

Come è possibile osservare nella Tab. 11, i rispondenti dichiarano:

- una elevata soddisfazione relativamente al supporto tecnico e al supporto fornito dagli uffici di segreteria (con una maggiore soddisfazione dei professori a contratto), sebbene in lieve peggioramento rispetto allo scorso anno;
- 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 e ai tempi complessivi di svolgimento delle prove.

La soddisfazione per la comprensione delle modalità di esame e per i tempi complessivi di svolgimento delle prove appare inoltre più elevata tra i professori a contratto;

- una soddisfazione media per l'efficacia delle prove svolte online, più elevata tra i professori a contratto ed in peggioramento rispetto allo scorso anno;
- una certa insoddisfazione relativamente all'adeguatezza dei sistemi di controllo durante le prove d'esame, insoddisfazione più marcata tra i docenti di ruolo.

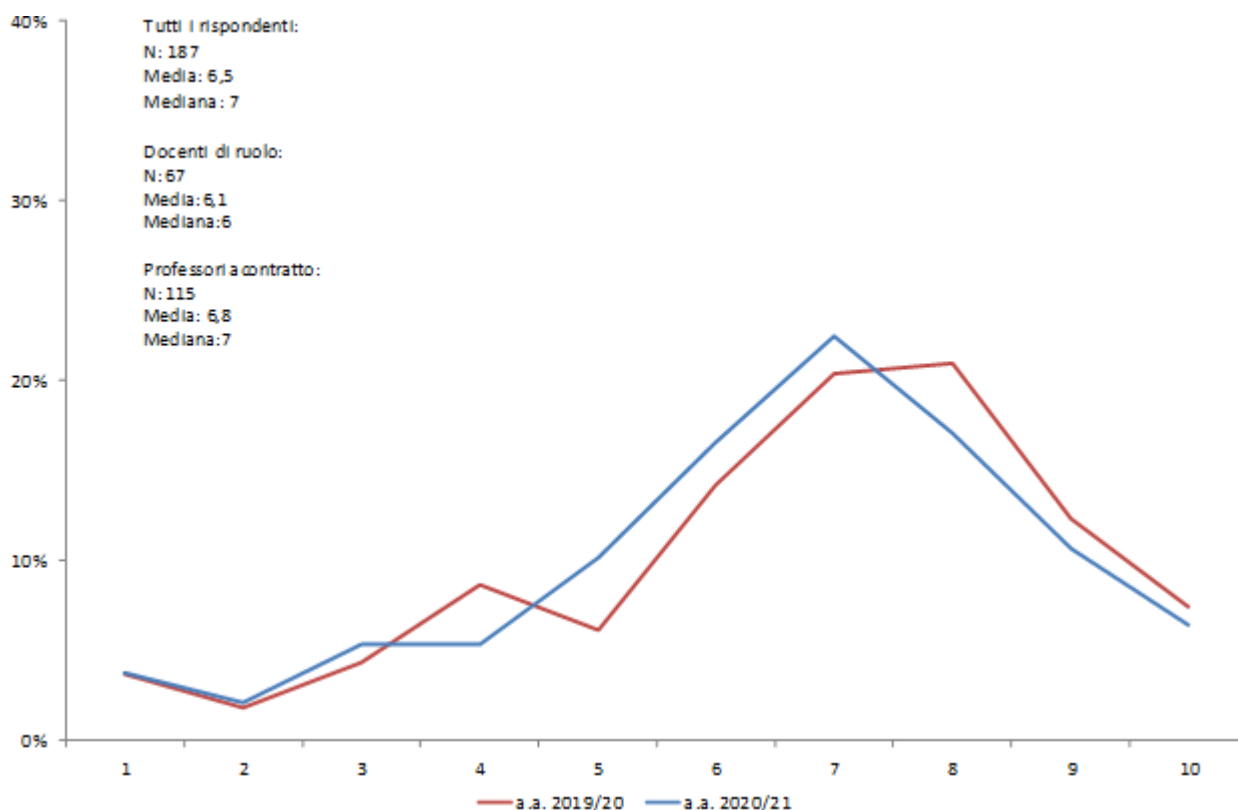
Quest'ultimo aspetto, in forte peggioramento rispetto allo scorso anno, è stato inoltre approfondito verificando se l'introduzione di meccanismi di soft proctoring (software di controllo che prevede l'inserimento in filigrana del nome, cognome e numero di matricola dello studente che sta effettuando la prova, nonché il blocco della funzionalità Copia/Incolla) in occasione della sessione estiva di esami avesse migliorato lo svolgimento delle prove scritte: la maggioranza dei rispondenti ha dichiarato "Non so"; tra i restanti le quote di abbastanza e poco soddisfatti sono sostanzialmente allineate, con una maggiore insoddisfazione tra i docenti di ruolo.

La soddisfazione complessiva per gli esami online si attesta su valori di poco superiori alla sufficienza (6,5 sulla scala da 1 a 10), in linea con quanto emerso lo scorso anno, con una maggiore soddisfazione dei professori a contratto. La quota di valutazioni insufficienti (minori o uguali a 5) si attesta al 26,7%.

Tab. 11 Soddisfazione per i diversi aspetti degli esami online.

	Tutti i rispondenti	Di cui docenti di ruolo	Di cui professori a contratto
Adeguatezza della piattaforma utilizzata	0,39	0,33	0,43
Supporto tecnico	0,78	0,75	0,80
Supporto fornito dagli uffici di segreteria	0,81	0,75	0,85
Comprensione delle modalità di esame da parte degli studenti	0,56	0,46	0,61
Tempi complessivi di svolgimento delle prove	0,51	0,38	0,58
Coordinamento sulle modalità d'esame all'interno del Corso di studio	0,55	0,46	0,60
Efficacia delle prove svolte online	0,22	0,10	0,28
Adeguatezza dei sistemi di controllo durante le prove d'esame	-0,07	-0,24	0,02
N risposte	183	65	118

Fig. 22 Soddisfazione complessiva per gli esami online.



2.2. OPINIONI DEI DOCENTI SULLE LAUREE ONLINE

Tra i partecipanti all'indagine, coloro che dichiarano di avere partecipato a Commissioni di laurea online sono 151.

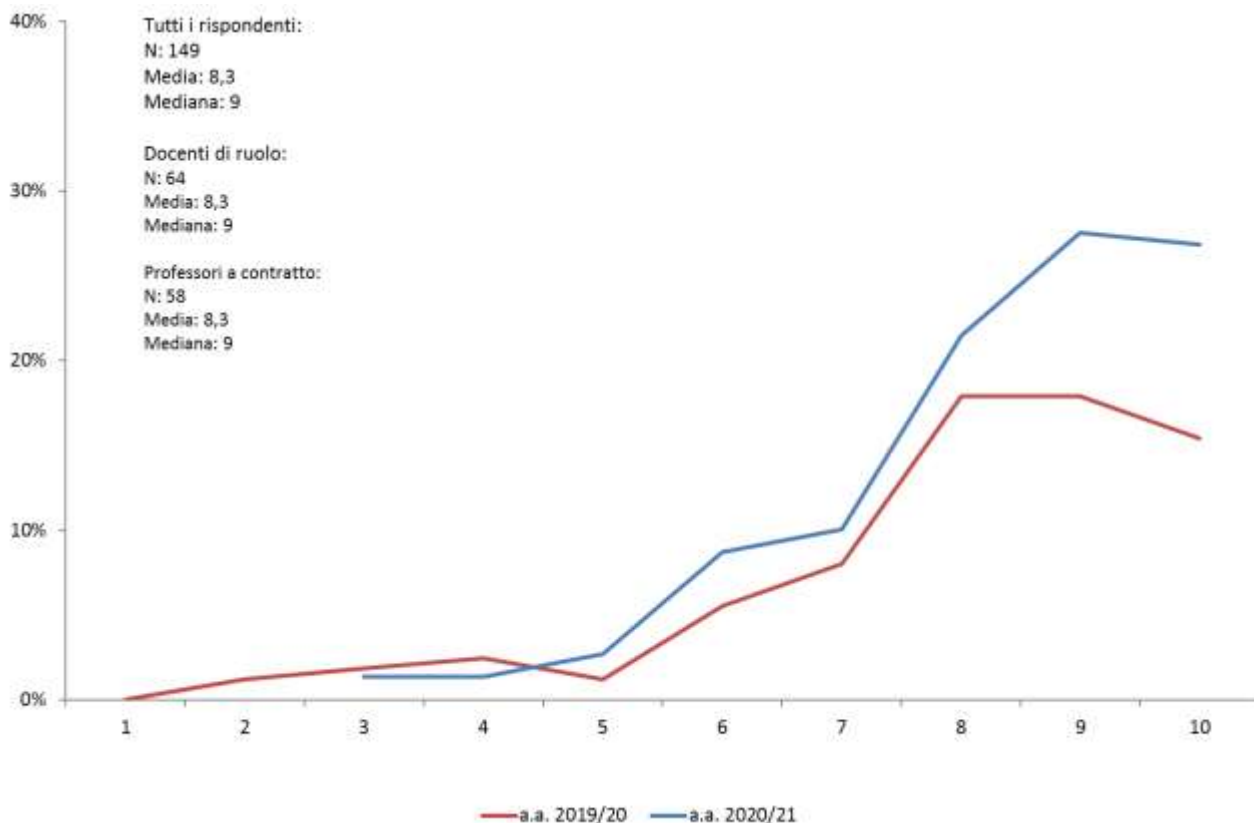
Come riportato nella Tab. 12, la soddisfazione per il supporto ricevuto (sia tecnico che da parte della segreteria) è molto elevata. Elevata appare anche la soddisfazione relativa all'organizzazione oraria delle lauree e all'adeguatezza della piattaforma utilizzata. Il confronto tra le opinioni dei docenti di ruolo e dei professori a contratto non evidenzia differenze significative. Tutte le valutazioni si mostrano inoltre sostanzialmente stabili rispetto a quanto rilevato lo scorso anno.

La soddisfazione complessiva per le sessioni di laurea svolte online (Fig. 23) appare elevata, con una media pari a 8,3 su una scala da 1 a 10 e una netta preponderanza dei giudizi positivi: più della metà 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 5,4%.

Tab. 12 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	0,70	0,71	0,69
Supporto tecnico	0,91	0,90	0,91
Supporto fornito dagli uffici di segreteria	0,92	0,95	0,91
Organizzazione oraria delle lauree	0,83	0,86	0,80
N risposte	149	65	84

Fig. 23 Soddisfazione complessiva per le lauree online.



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 il grado di copertura delle indagini e al livello di soddisfazione degli studenti. In particolare, i laboratori presentati sono i seguenti:

1. piattaforma e-learning di Professional English I per i Corsi di laurea in Arti, spettacolo, eventi culturali, Comunicazione d'impresa e relazioni pubbliche, Comunicazione media e pubblicità, Moda e industrie creative, Turismo, management e cultura;
2. laboratorio didattico di lingue straniere per i Corsi di laurea in Arti, spettacolo, eventi culturali, Comunicazione media e pubblicità, Comunicazione d'impresa e relazioni pubbliche, Corporate communication and public relations, Moda e industrie creative, Turismo, management e cultura;
3. laboratorio di English for business per il Corso di laurea magistrale in Marketing, consumi e comunicazione;
4. laboratori professionalizzanti di lingua per il Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione;
5. 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;
6. 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 – PROFESSIONAL ENGLISH I

1.1. GRADO DI COPERTURA

Sono stati invitati alla compilazione 1.024 studenti e il tasso di risposta si è attestato al 67,4%, corrispondente a 690 questionari raccolti (Tab. 13).

Come riportato nella Tab. 44, quasi la metà dei rispondenti (49% circa) dichiara di avere completato tra le 5 e le 15 unit del corso.

Tab. 13. Tasso di risposta al primo invio del questionario

Corso di laurea	Destinatari	Rispondenti	Tasso di risposta
ASEC	119	84	70,6%
CIRP	369	258	69,9%
CMP	306	206	67,3%
MIC	101	63	62,4%
TMC	129	79	61,2%
Totale	1.024	690	67,4%

Legenda:

ASEC: Corso di laurea in Arti, spettacolo, eventi culturali

CIRP: Corso di laurea in Comunicazione d'impresa e relazioni pubbliche

CMP: Corso di laurea in Comunicazione media e pubblicità

MIC: Corso di laurea in Moda e industrie creative

TMC: Corso di laurea in Turismo, management e cultura

Nell Fig. 24 è riportata la soddisfazione dei rispondenti per i diversi aspetti della piattaforma indagati.

Gli indici di soddisfazione risultano medio bassi, senza marcate differenziazioni per Corso di laurea. La chiarezza dei contenuti, la grafica della piattaforma e il grado di approfondimento degli argomenti sono i soli item con un livello lievemente al di sopra dell'area critica.

L'aspetto meno gradito dagli studenti è la funzionalità tecnica della piattaforma, che ottiene una valutazione negativa (a prescindere dal Corso di laurea del rispondente), seppur in miglioramento rispetto a quanto evidenziato in una indagine precoce effettuata nel mese di marzo 2021 (quando la soddisfazione per quest'aspetto aveva riportato un IS pari a -0,64).

Nella Fig. 25 si presentano le risposte date dagli studenti alla domanda “Complessivamente come giudichi l’esperienza di apprendimento vissuta attraverso la piattaforma?”, differenziate per Corso di studio: almeno il 70% dei rispondenti di ogni Corso di studi giudica l’esperienza poco o per niente soddisfacente.

Fig. 24 Quanto ti reputeri soddisfatto/a dei seguenti aspetti del corso di Professional English I?

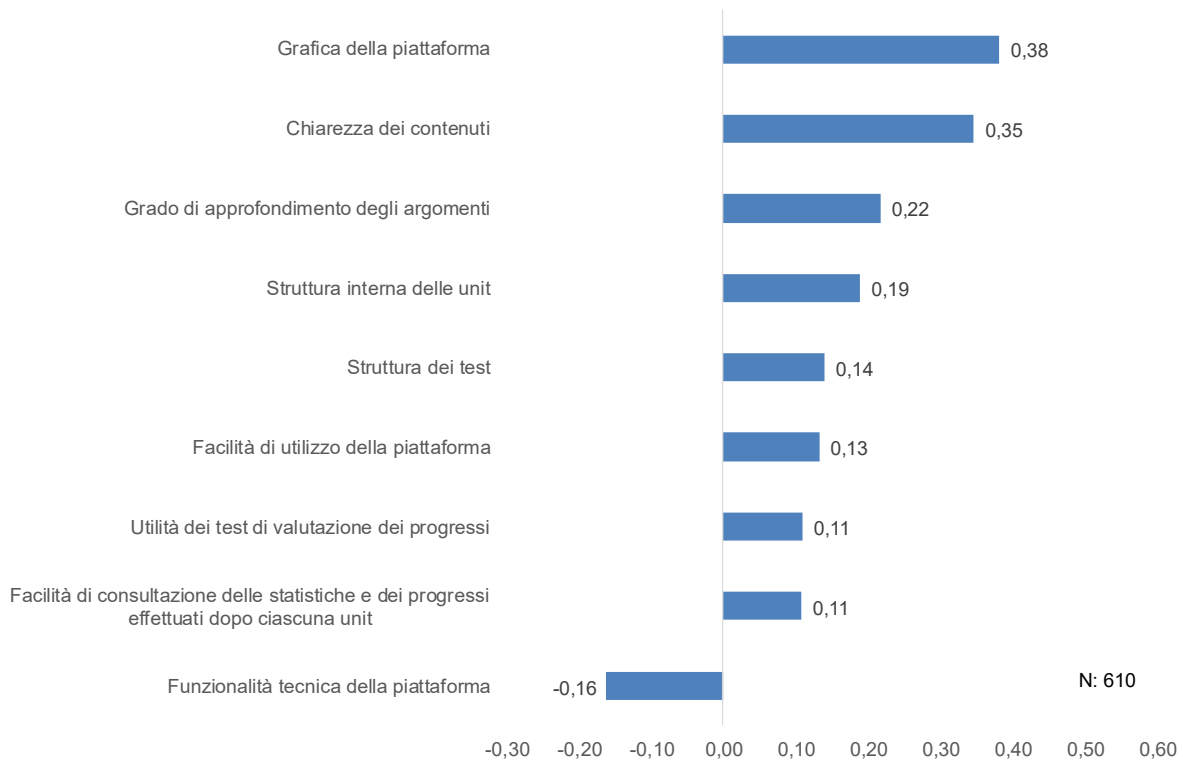


Fig. 25 Complessivamente come giudichi l'esperienza di apprendimento vissuta attraverso la piattaforma?

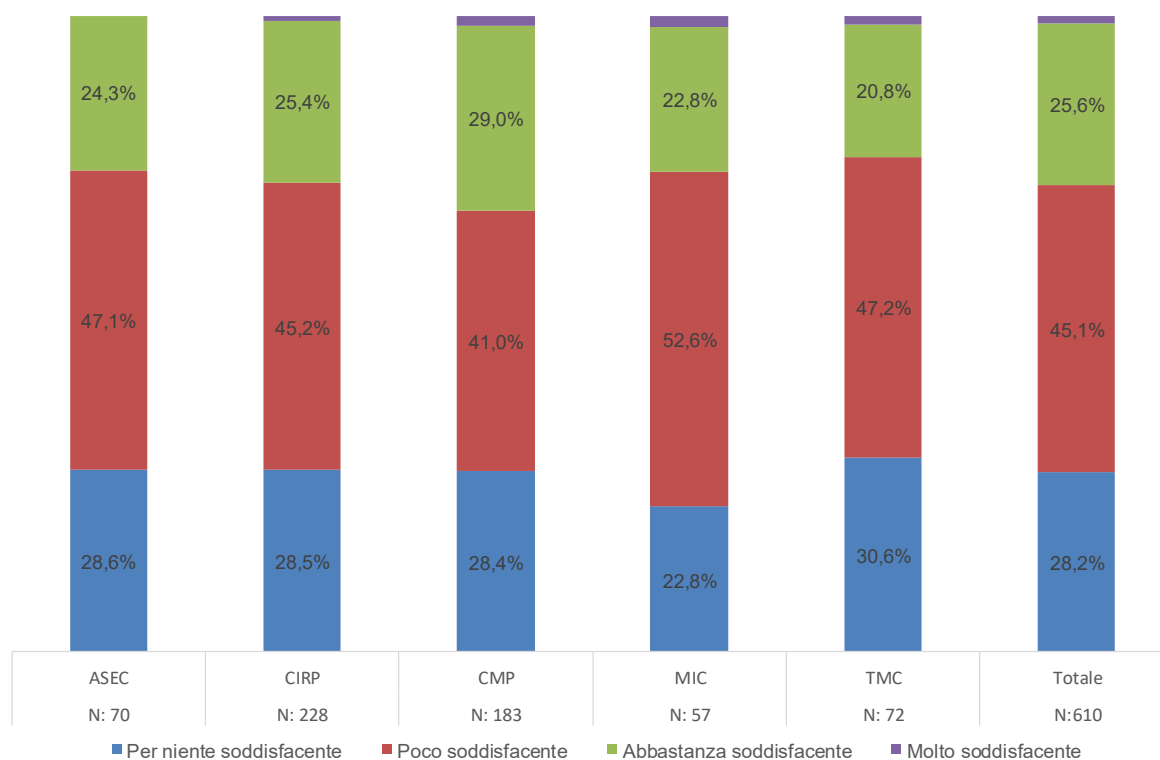
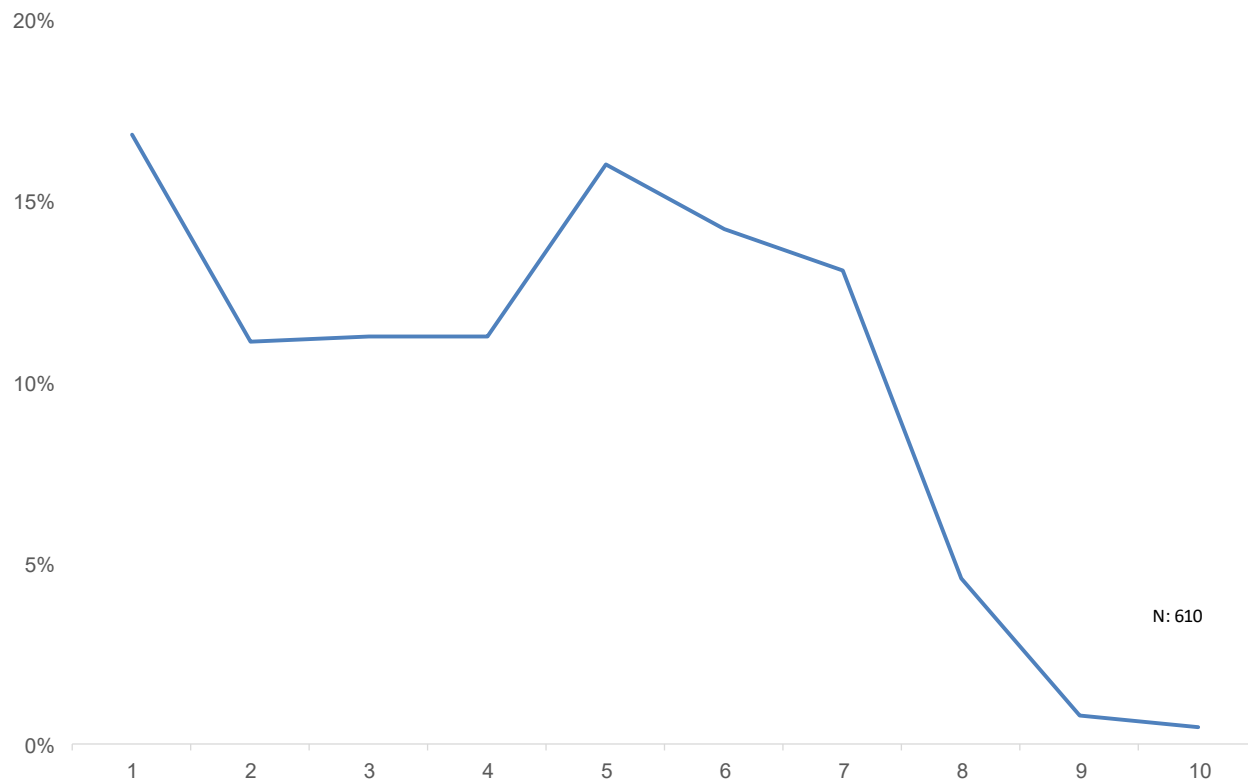


Fig. 26 Da 1 (per niente soddisfacente) a 10 (completamente soddisfacente), che voto daresti all'esperienza vissuta attraverso la piattaforma?



Tab. 14. Da 1 (per niente soddisfacente) a 10 (completamente soddisfacente), che voto daresti all'esperienza vissuta attraverso la piattaforma? Statistiche per Corso di studio.

Corso di studio	Voto medio	Voto mediano	N
ASEC	4,0	4	70
CIRP	4,1	4	228
CMP	4,6	5	183
MIC	4,5	5	57
TMC	3,9	4	72
Totale	4,3	4	610

La soddisfazione complessiva risulta essere al di sotto della sufficienza, con un valore medio di 4,3 su una scala da 1, per niente soddisfatto, a 10, molto soddisfatto, in assenza di sensibili differenziazioni per Corso di studi, come si evidenzia nella Fig. 26.

La maggioranza dei rispondenti non ritiene inoltre di aver migliorato il proprio livello di conoscenza della lingua inglese in seguito all'utilizzo della piattaforma; come evidenziato nella Tab. 15, il 75% circa dei rispondenti dichiara di ritenere poco o per niente migliorato il proprio livello di inglese.

Tab. 15. Risposte alla domanda "Ritieni di avere migliorato il tuo livello di conoscenza della lingua inglese grazie all'utilizzo della piattaforma?"

	ASEC	CIRP	CMP	MIC	TMC	Totale
Molto	0,0%	0,4%	1,7%	1,8%	2,8%	1,2%
Abbastanza	24,6%	23,7%	23,8%	21,1%	18,1%	22,9%
Poco	49,3%	46,1%	49,2%	49,1%	50,0%	48,1%
Per niente	26,1%	29,8%	25,4%	28,1%	29,2%	27,8%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
N	69	228	181	57	72	607

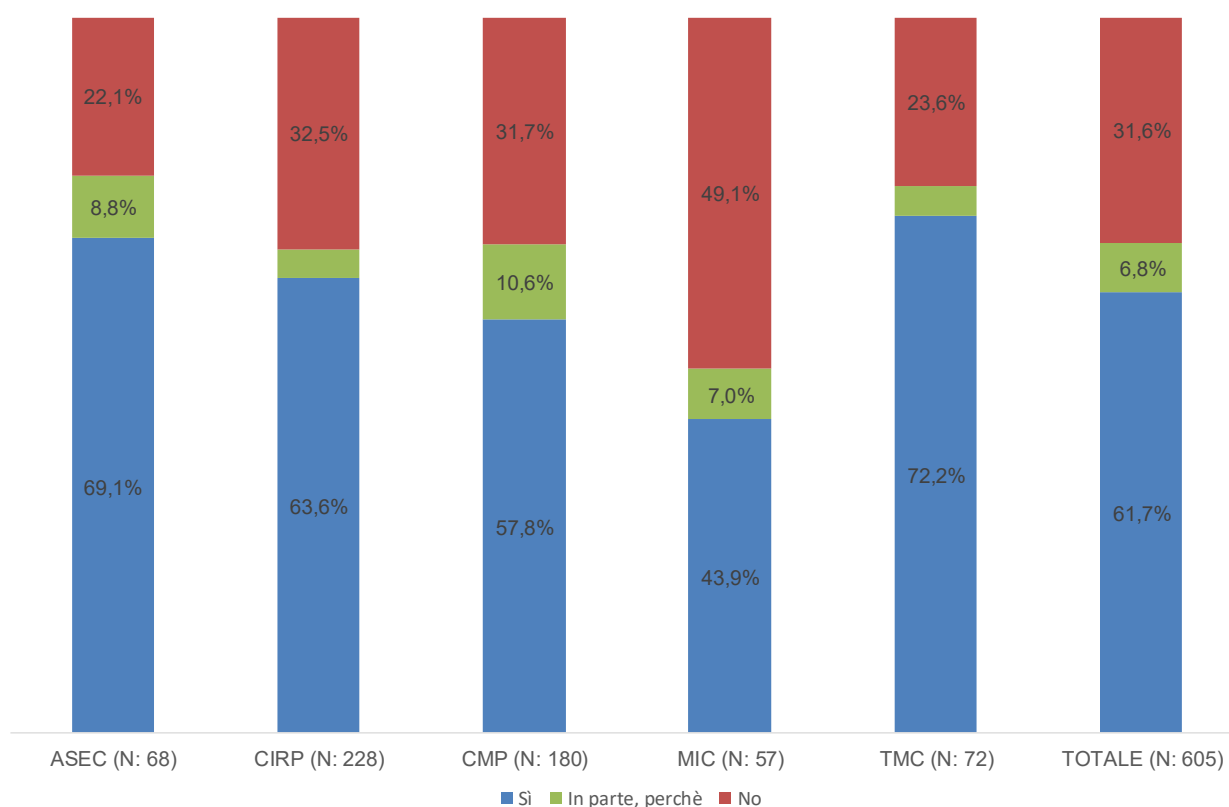
1.2. IL GIUDIZIO SULLA MANCANZA DI INTERAZIONE CON IL DOCENTE

Nella Fig. 27 si riporta la distribuzione percentuale di quanti hanno risposto alla domanda “Ritieni che la mancanza di relazione diretta con il docente abbia reso più difficoltoso l'apprendimento?”.

La risposta più frequente risulta essere “Sì”, scelta dal 61% circa degli studenti (l'unico Corso di laurea per cui la percentuale di “No” appare più elevata, 49,1%, è quello in *Moda e industrie creative*).

A coloro i quali hanno risposto “In parte” è stato chiesto di fornire una motivazione.

Fig. 27 Ritieni che la mancanza di relazione diretta con il docente abbia reso più difficoltoso l'apprendimento?

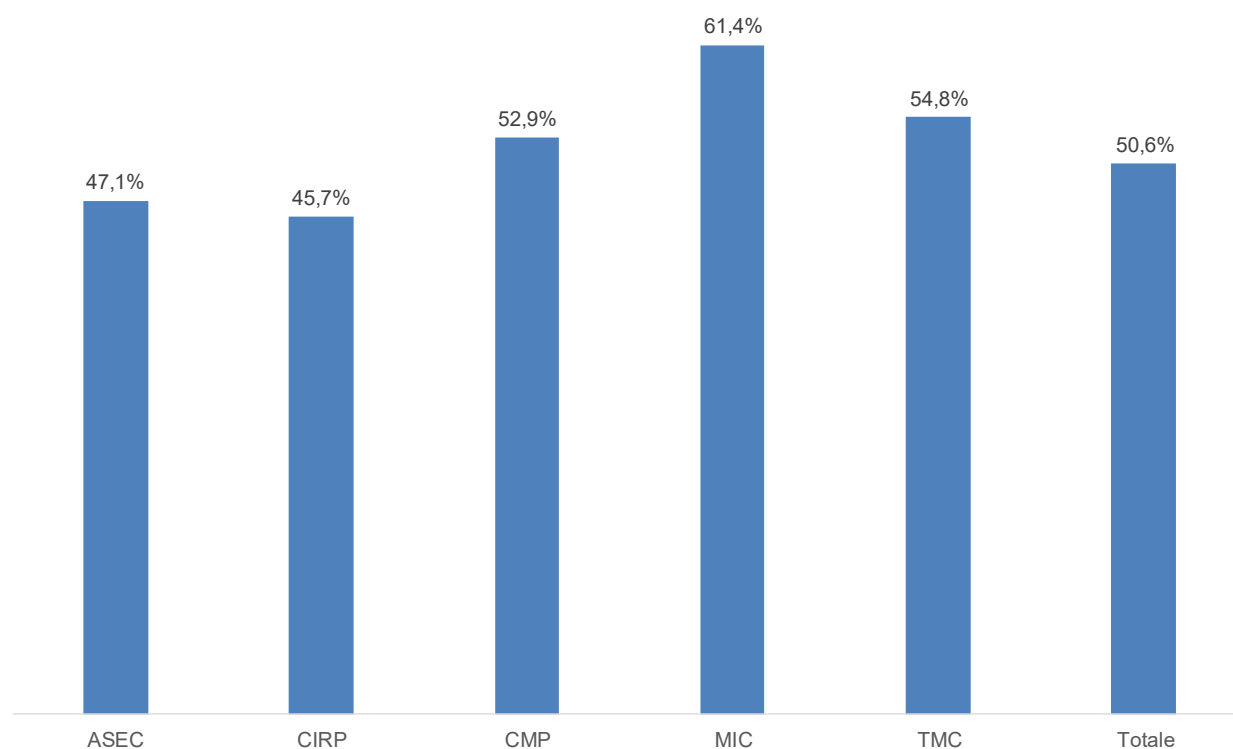


1.3. IL GIUDIZIO SULL'ASSISTENZA TECNICA DELLA PIATTAFORMA

Come riportato nella Fig. 28, circa la metà dei rispondenti dichiara di aver usufruito dell'assistenza tecnica della piattaforma, ma non ne è rimasto affatto soddisfatto (Tab. 16).

È stato inoltre chiesto agli studenti se avessero contattato la coordinatrice degli insegnamenti di lingua inglese o la Tutor-docente (disponibile online una volta alla settimana con appuntamento individuale) ma solo una ridotta minoranza (meno del 2%) dei rispondenti dichiara di essersi avvalso di queste opportunità.

Fig. 28 Percentuale degli studenti che hanno usufruito dell'assistenza tecnica della piattaforma ("pulsante rosso")



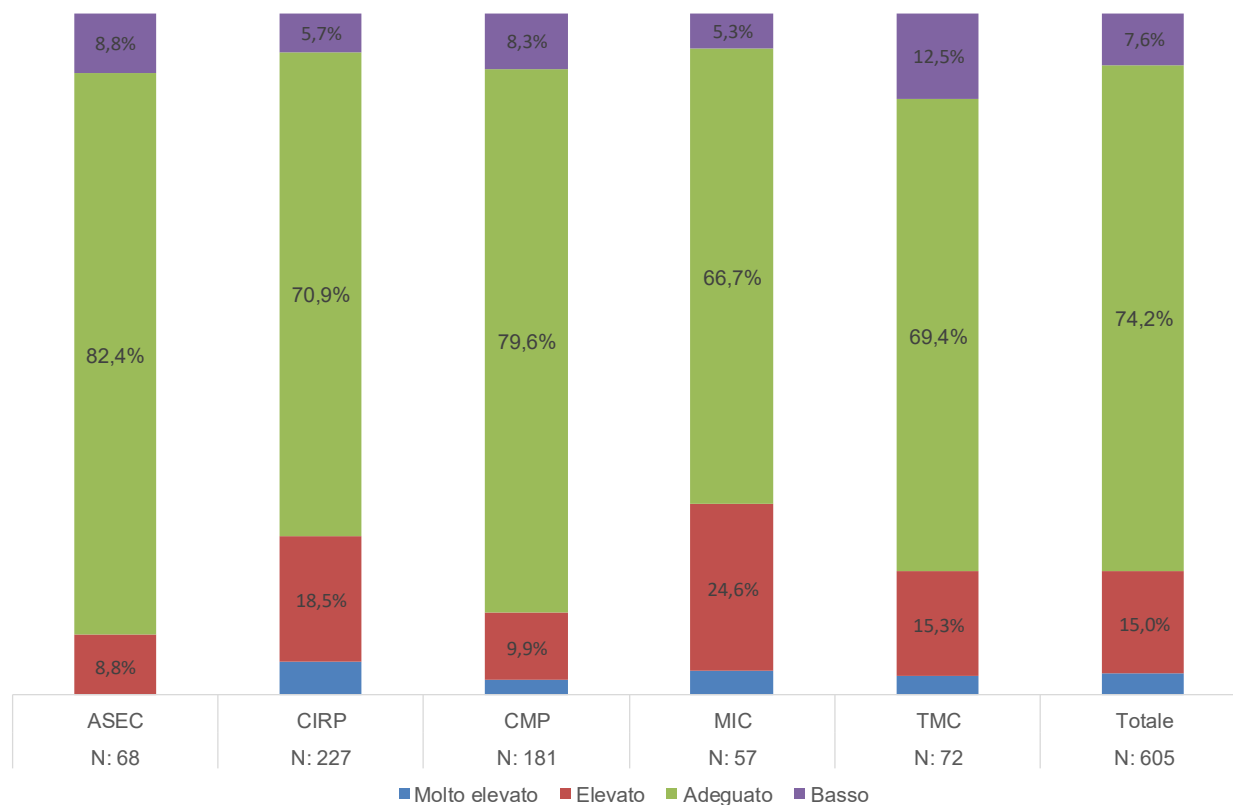
Tab. 16. Se ne hai usufruito, quanto ti reputi soddisfatto/a dell'assistenza tecnica della piattaforma (pulsante rosso)?

Corso di laurea	IS	N
ASEC	-0,26	33
CIRP	-0,40	106
CMP	-0,21	99
MIC	-0,20	35
TMC	-0,46	40
Totale	-0,31	313

1.4. CARICO DI LAVORO

Agli studenti è stato chiesto come ritenessero il carico di lavoro comportato dalla piattaforma (molto elevato, elevato, adeguato o basso): il 74,2% dei rispondenti reputa il carico di lavoro adeguato, pur con qualche variazione tra Corsi di laurea.

Fig. 29. Rispetto ai crediti assegnati, il carico di lavoro comportato è:



1.5. LE DIFFICOLTÀ INCONTRATE

Ai rispondenti è stato chiesto se avessero o meno incontrato difficoltà nel seguire il laboratorio di Professional English I, e l'83% di loro risponde affermativamente alla domanda.

La maggioranza dei commenti indica difficoltà di tipo tecnico, in special modo legata a problemi tecnici e con il listening.

1.6. COMMENTI LIBERI E SUGGERIMENTI

In coda al questionario è inoltre presente una domanda aperta che consente al rispondente di indicare eventuali commenti o suggerimenti sul corso di Professional English I, una grande maggioranza dei commenti riguarda le difficoltà tecniche riscontrate negli esercizi di listening and repeat e la mancanza di una possibilità di interazione con il docente.

2. LABORATORI DIDATTICI DI LINGUE STRANIERE I

Con riferimento al laboratorio didattico di lingue straniere, nella Tab. 44. *Questionari raccolti per laboratorio - Mediazione linguistica I*

si riportano le numerosità dei questionari inviati suddivisi per lingua e livello, nonché il tasso di risposta ottenuto, in netta diminuzione rispetto allo scorso anno. Rispetto alla rilevazione del precedente anno accademico, in questa occasione vanno segnalate quattro importanti novità:

- con l'introduzione nell'a.a. 2019/20 del Corso di laurea in *Corporate communication and public relations* (erogato in lingua inglese), è stata rilevata, per la prima volta quest'anno, la valutazione del laboratorio di livello 4 di inglese;
- con l'introduzione della nuova piattaforma di auto-apprendimento implementata per la fruizione dell'insegnamento di Professional English I, dal corrente anno accademico il livello di soddisfazione del laboratorio di lingua inglese di livello 1 viene raccolto con un questionario dedicato;
- come per lo scorso anno è stata data 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 e, di conseguenza, agli studenti del II anno di anticipare l'insegnamento di lingua inglese di livello 3 (se risultavano aver già anticipato inglese 2);
- il laboratorio di lingua italiana è stato per la prima volta oggetto d'indagine, ma la ridotta numerosità dei rispondenti non consente di effettuare analisi statistiche.

Tab. 17 Questionari raccolti per lingua straniera e livello - a.a. 2020/21

Lingua straniera	Livello	N° questionari inviati	N° questionari compilati	Tasso di risposta	N° docenti
Inglese	2	1.301	299	23,0%	21
	3	1.799	285	15,8%	
	4	130	31	23,8%	
Cinese	1	42	12	28,6%	1
Francese	2	240	40	16,7%	4
Italiano	1	19	3	15,8%	1
Russo	1	50	15	30,0%	1
Spagnolo	2	605	64	10,6%	6
Tedesco	2	66	8	12,1%	1
Totale a.a. 2020/21		4.252	757	17,8%	35
Totale a.a. 2019/20		3.720	1.233	33,1%	39
Totale a.a. 2018/19		3.301	1.117	33,8%	30
Totale a.a. 2017/18		3.515	1.279	36,4%	35

2.1. LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI

2.1.1. IL GIUDIZIO SULLA DIDATTICA E LA DOCENZA

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

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

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

Per ciascuno degli item dalla Fig. 30 alla Fig. 38 si riportano i valori dell'IS di tutte le lingue straniere (per la lingua inglese è inoltre disponibile, nelle Fig. 31, Fig. 32 e Fig. 33 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.

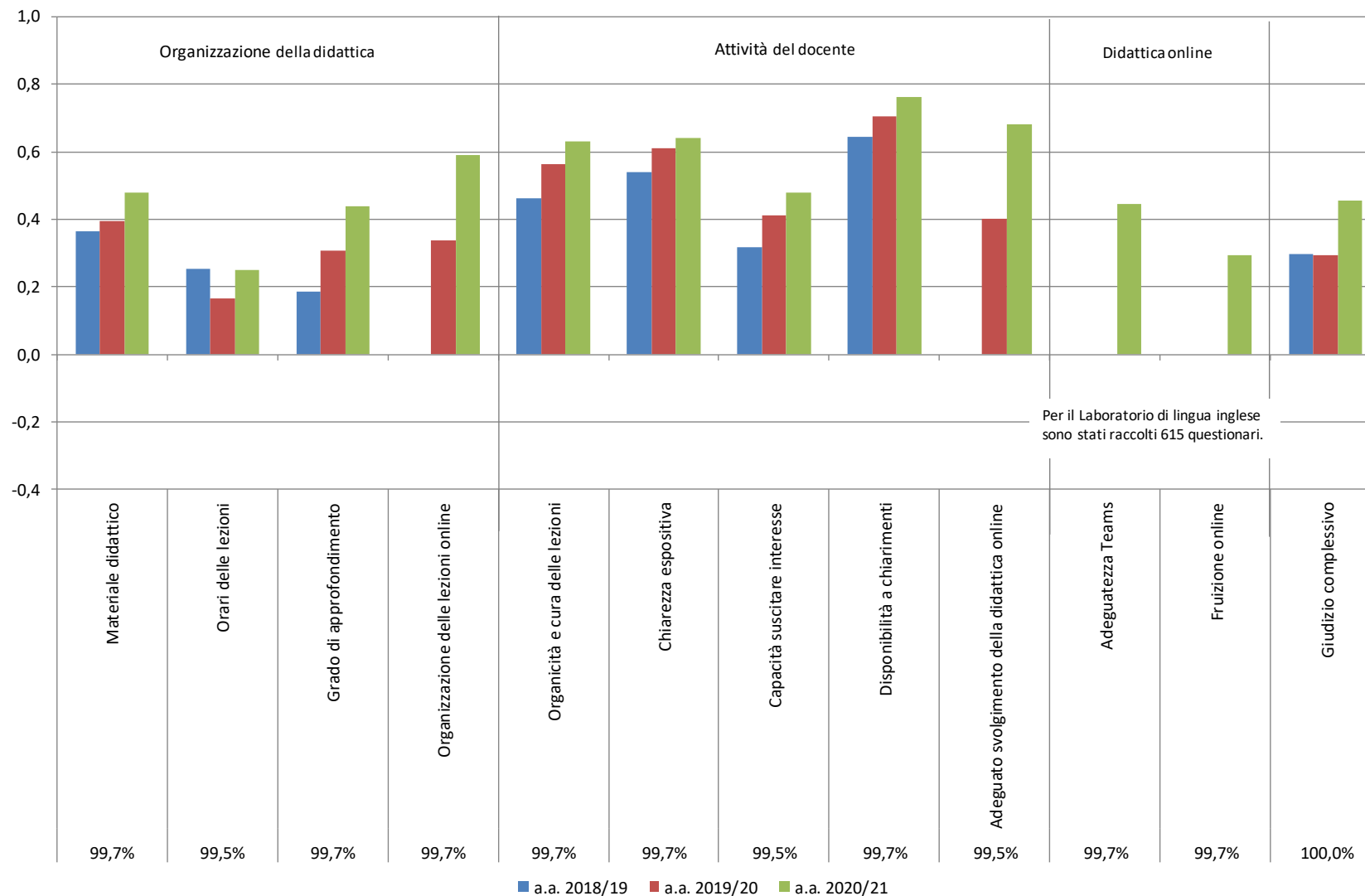
Tra gli aspetti più evidenti si segnalano:

- una generale insoddisfazione che riguarda gli orari delle lezioni per tutti i laboratori;

- gli item relativi all'adeguatezza della piattaforma Teams e alla fruizione online dei contenuti di lingua risultano negativi o debolmente positivi per tutti i laboratori (ad eccezione di quello di inglese dove i giudizi si attestano su valori positivi);
- per quanto riguarda la lingua inglese la situazione è sostanzialmente positiva ed in 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 (a questo proposito si rimanda alla **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**). L'approfondimento per livello evidenzia valutazioni generalmente maggiormente positive per il livello 2;
- una situazione positiva ed in lieve miglioramento per il laboratorio di lingua spagnola, in tutti gli aspetti analizzati;
- una situazione generalmente positiva per il laboratorio di lingua cinese ad eccezione degli aspetti relativi alla didattica online, negativi o debolmente positivi (anche se il ridotto numero di questionari raccolti suggerisce di utilizzare questi risultati con cautela). Leggermente in calo il giudizio complessivo, pur registrando un valore positivo;
- per quanto riguarda la lingua francese si osserva una situazione in netto miglioramento rispetto allo scorso anno, in tutti gli aspetti oggetto d'indagine;
- per quanto riguarda il laboratorio di lingua tedesca si segnala un considerevole miglioramento rispetto allo scorso anno. Gli aspetti legati alla didattica online registrano tuttavia valori negativi o debolmente positivi (anche se il ridotto numero di questionari raccolti per questo laboratorio suggerisce di considerare i risultati con cautela);
- per quanto riguarda il laboratorio di lingua russa si osserva un lieve peggioramento rispetto allo scorso anno in tutti gli aspetti analizzati, ad eccezione dell'item dedicato all'adeguato svolgimento della didattica online. Anche in questo caso il ridotto numero di questionari raccolti per questo laboratorio suggerisce tuttavia di considerare i risultati con cautela.

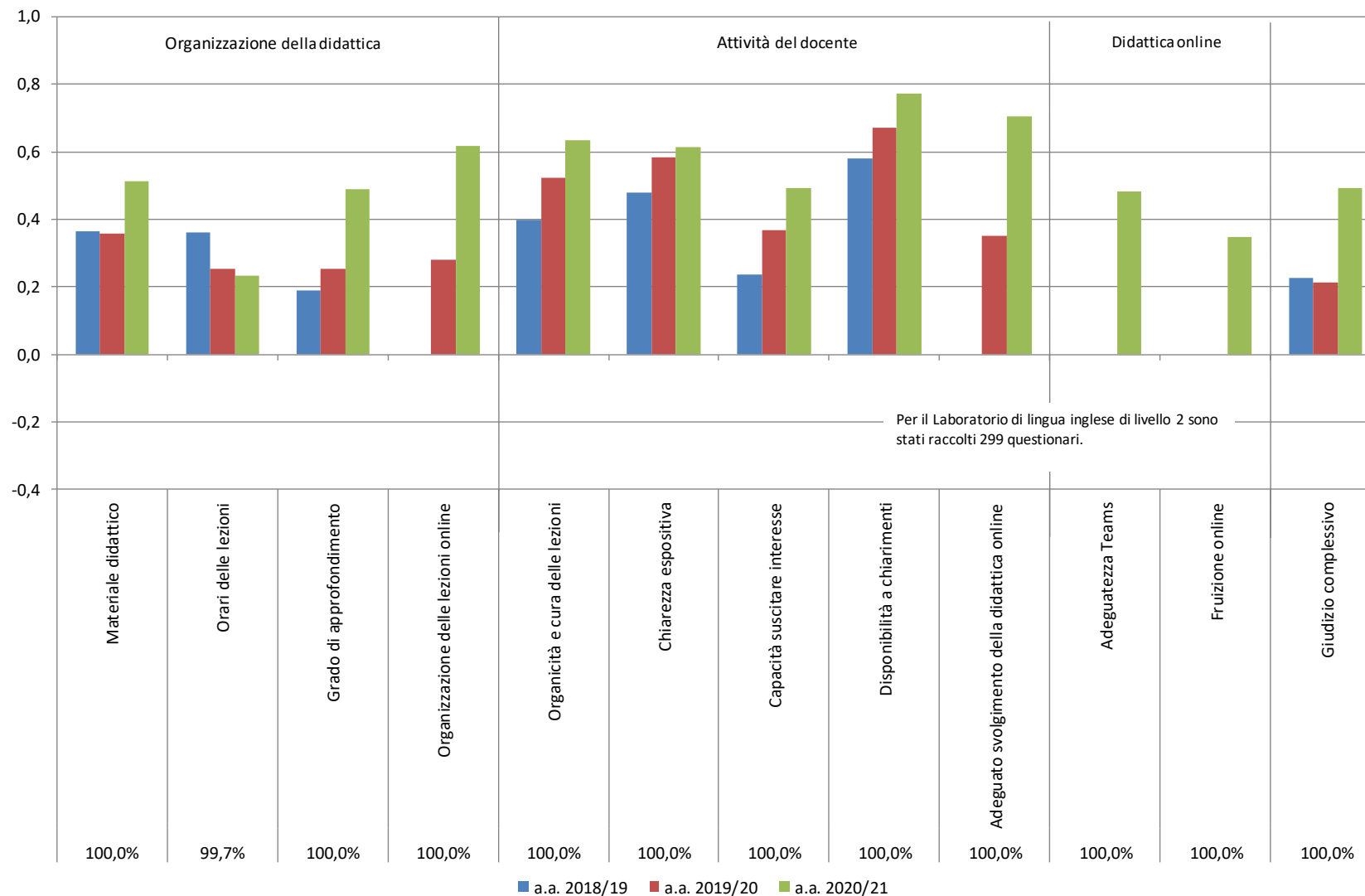
Il tasso di risposta medio ai quesiti in esame è sempre molto elevato, confermando la buona propensione a rispondere da parte degli studenti per tale area tematica.

Fig. 30. Lingua inglese: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2018/19 - a.a. 2020/21



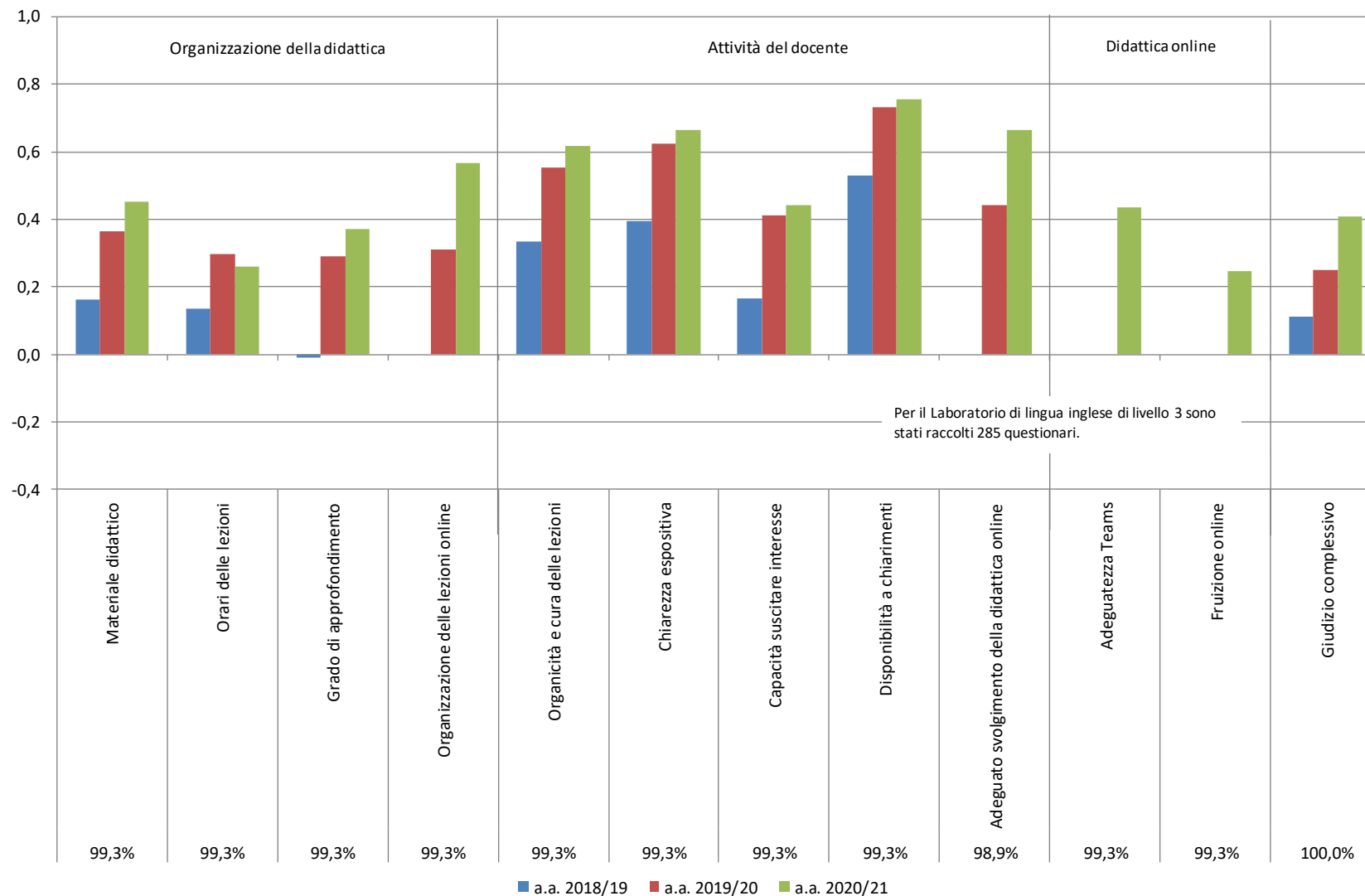
Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2020/21.

Fig. 31. Lingua inglese livello 2: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2018/19 - a.a. 2020/21



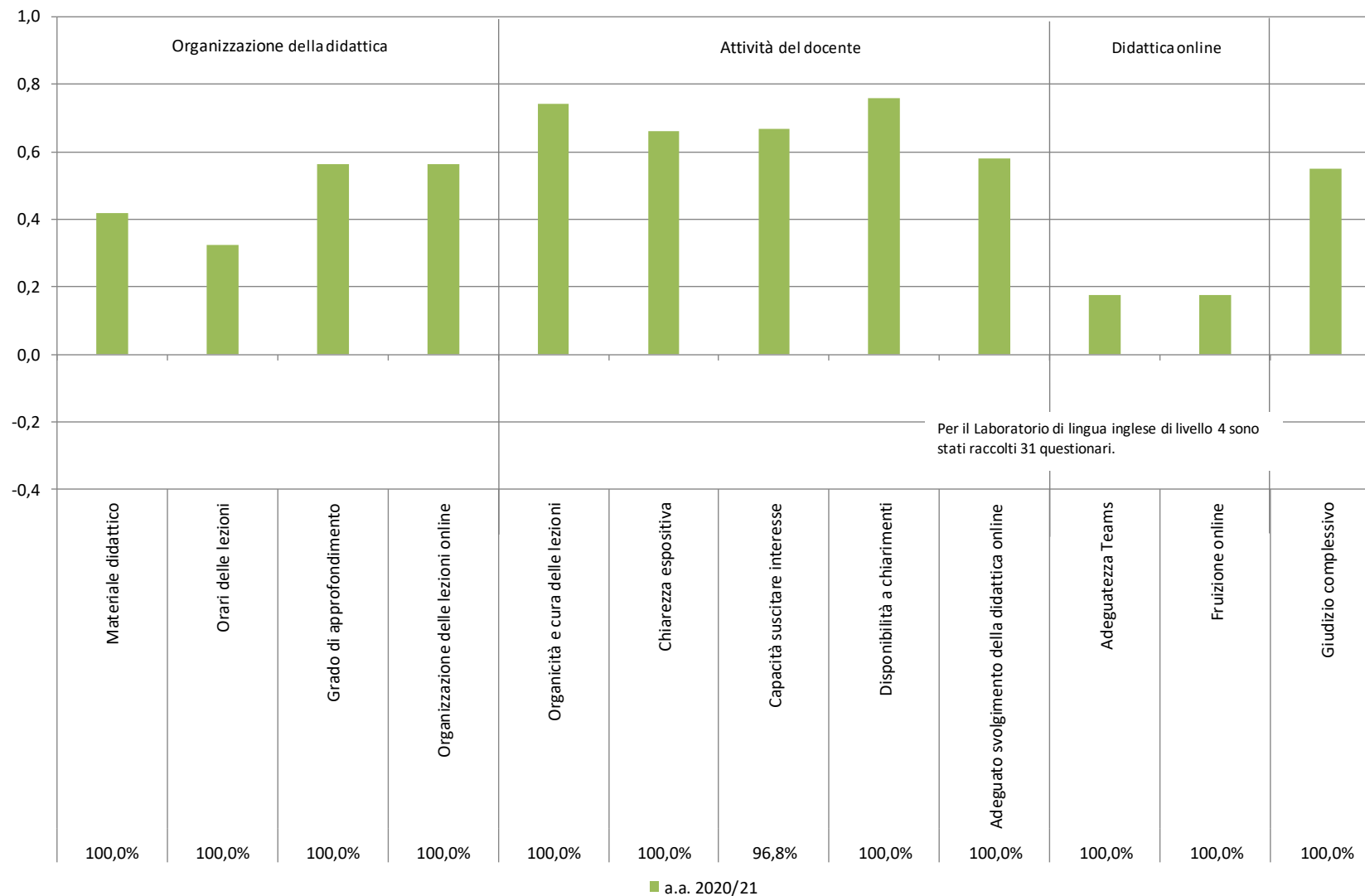
Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2020/21.

Fig. 32 Lingua inglese livello 3: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2018/19 - a.a. 2020/21



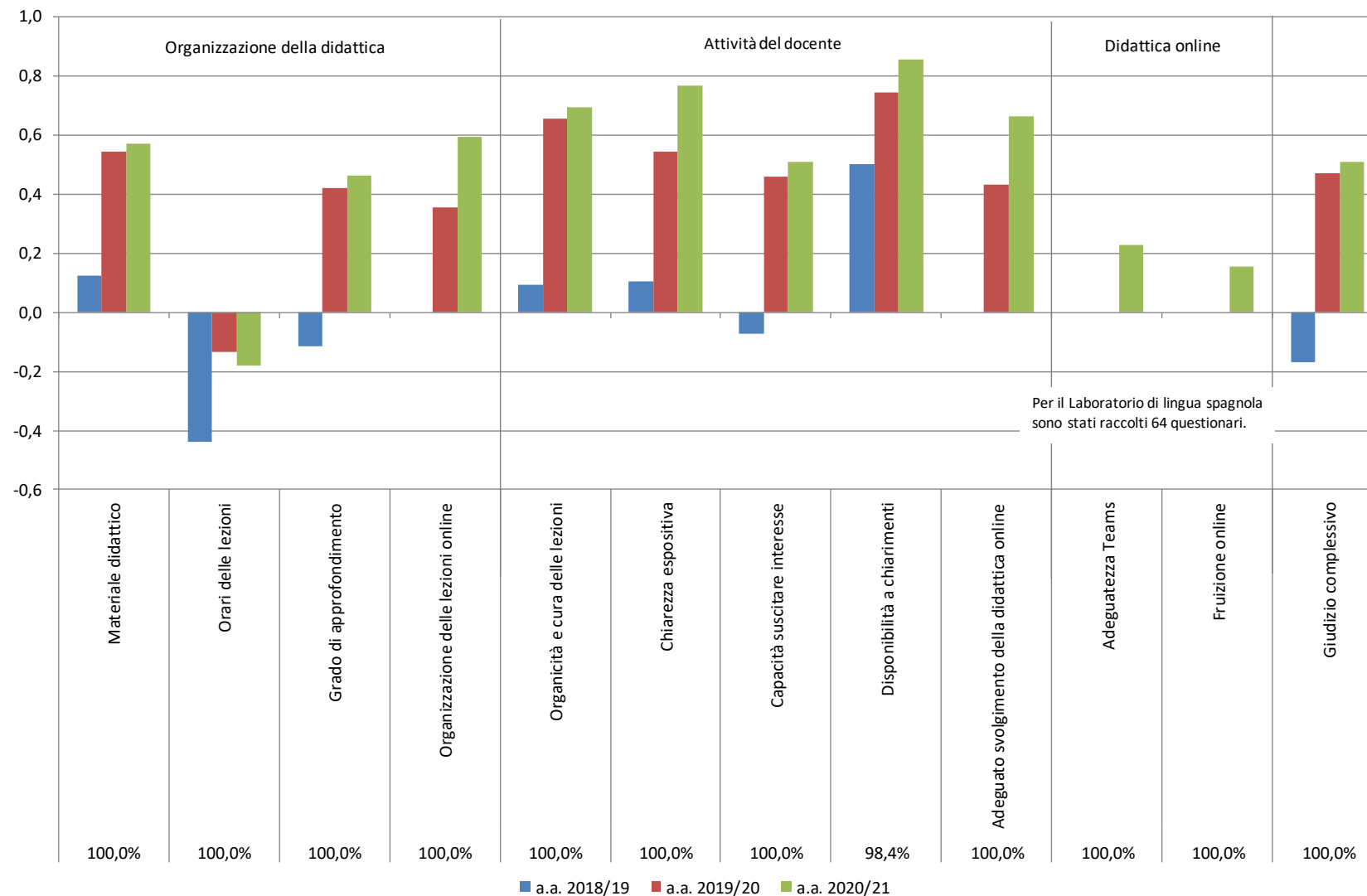
Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2020/21.

Fig. 33 Lingua inglese livello 4: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2018/19 - a.a. 2020/21



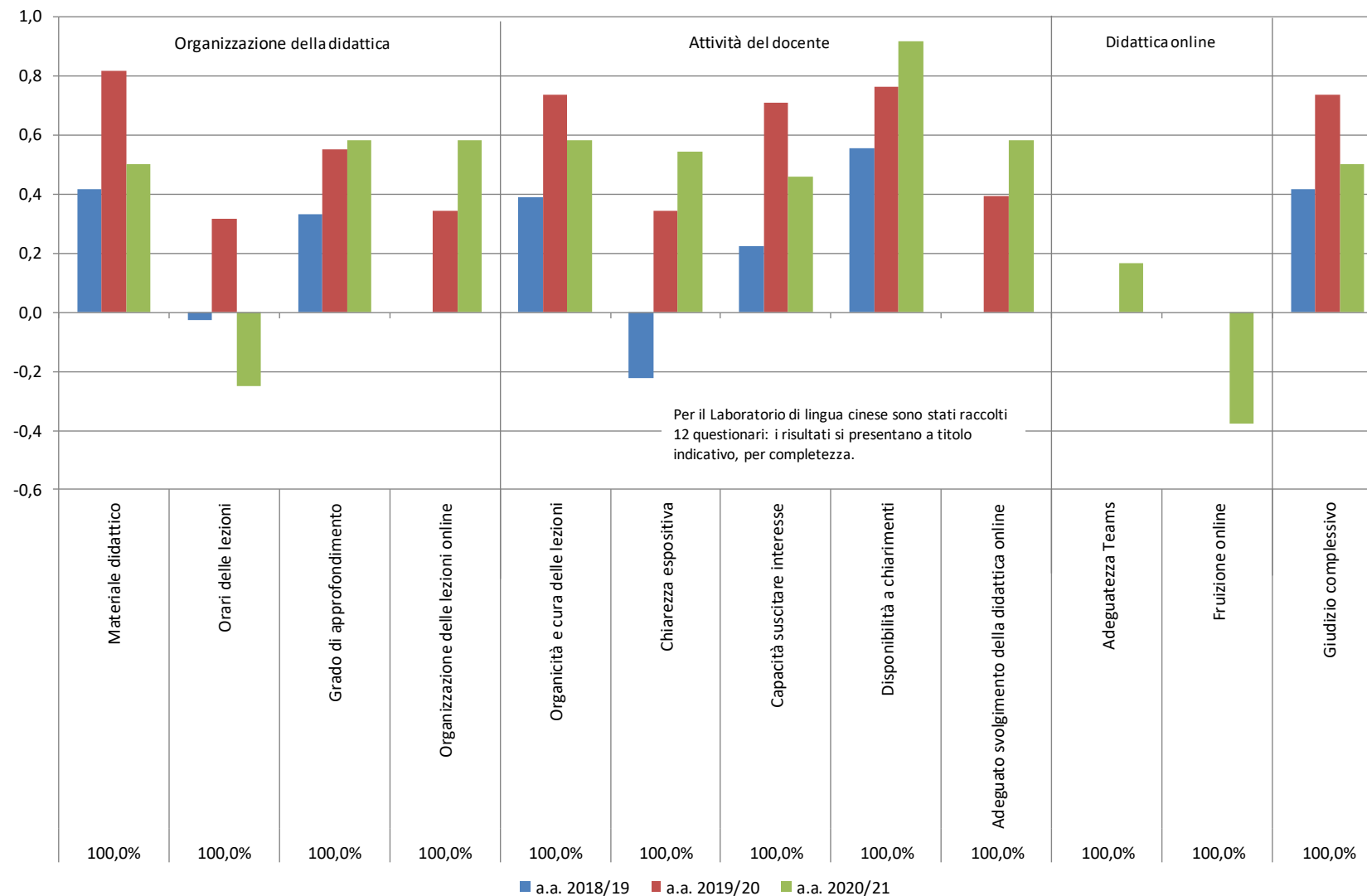
Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2020/21.

Fig. 34 Lingua spagnola: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2018/19 - a.a. 2020/21



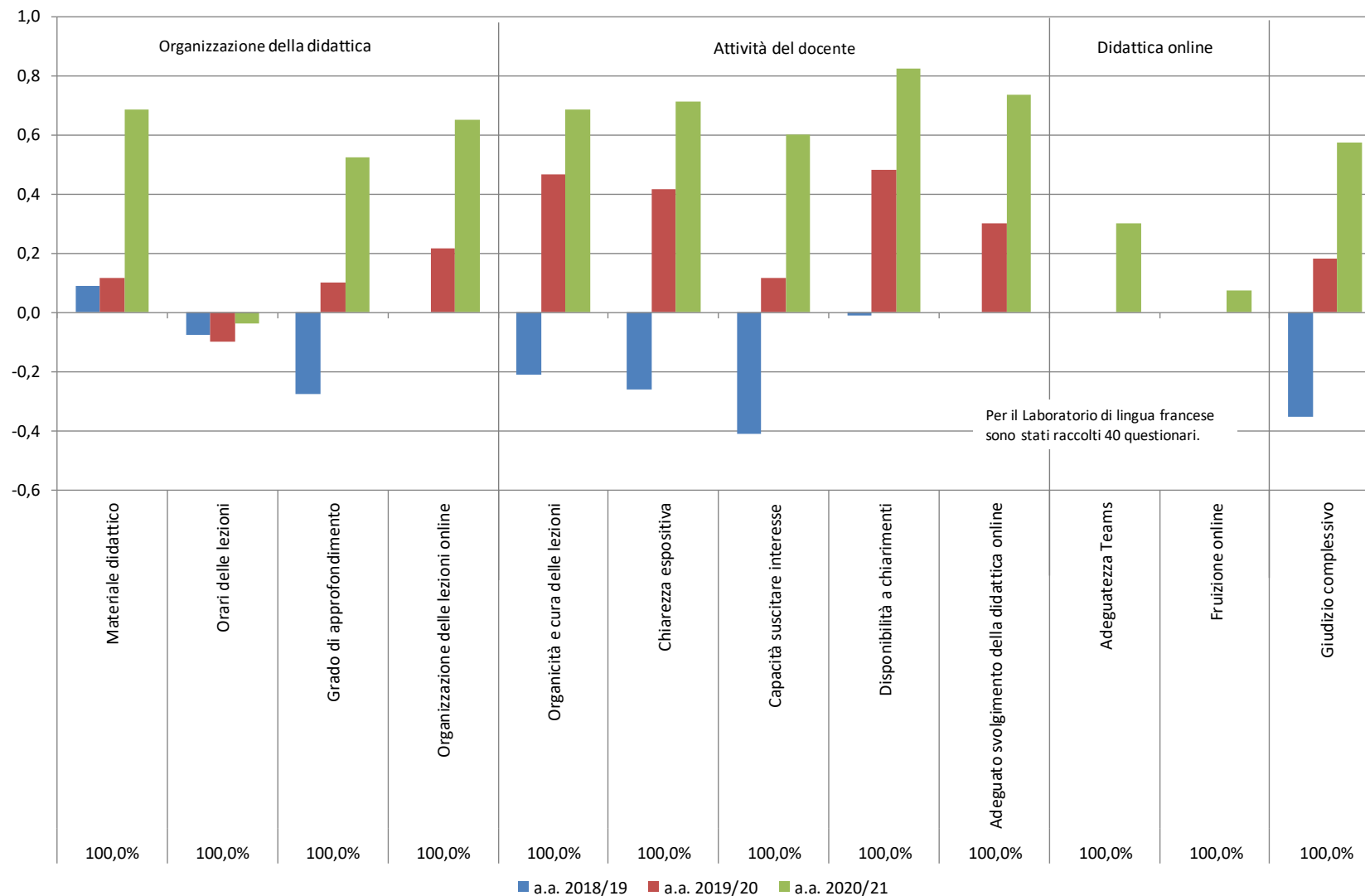
Al disotto di ogni item si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2020/21.

Fig. 35 Lingua cinese: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2018/19 - 2020/21



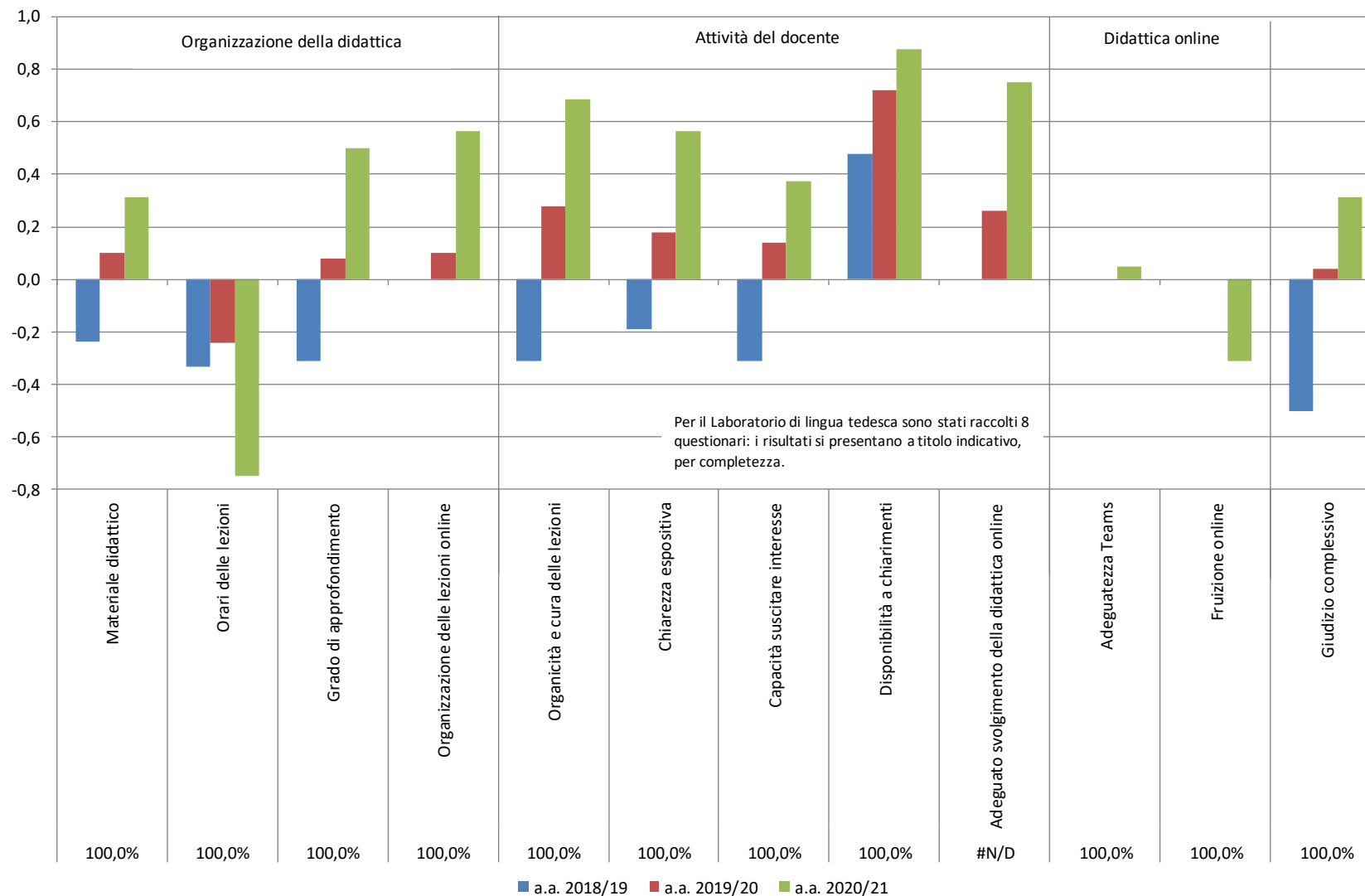
Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2020/21.

Fig. 36 Lingua francese: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2018/19 - a.a. 2020/21



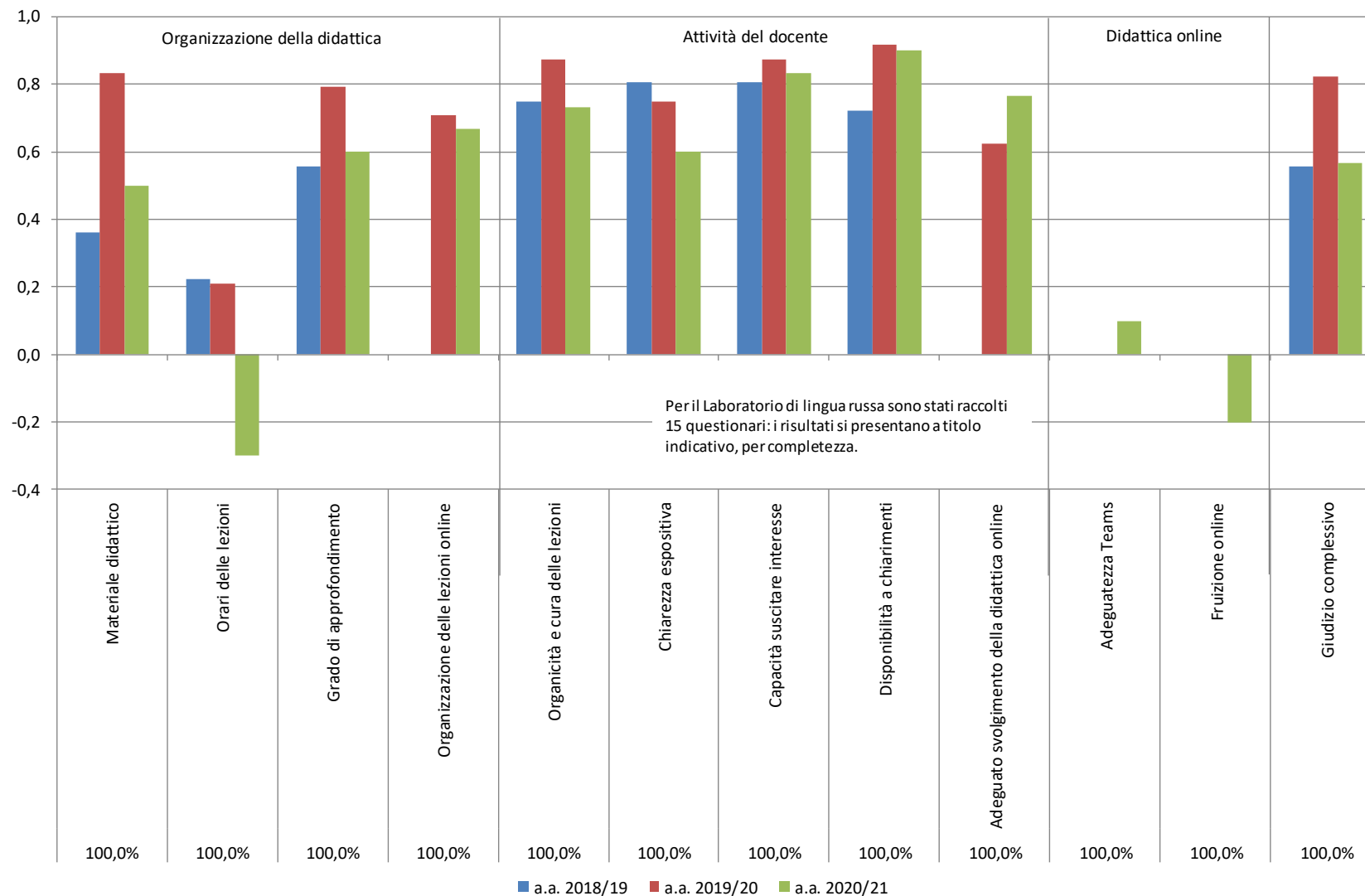
Al disotto di ogni item si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2020/21.

Fig. 37 Lingua tedesca: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2018/19 - 2020/21



Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2020/21.

Fig. 38 Lingua russa: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2018/19 - a.a. 2020/21



Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2020/21.

2.1.2. IL GIUDIZIO SULLE DOTAZIONI E SUL SUPPORTO ALLA DIDATTICA

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

- gruppo dei coordinatori;
- segreteria del laboratorio.

I valori dell'IS dei diversi *item* sono riportati nella **Errore. L'autoriferimento non è valido per un segnalibro.**; 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.

Come possibile osservare nella Tab. 18 solamente il 2,8% dei rispondenti dichiara di aver contattato i Coordinatori degli insegnamenti di lingua, quota in netta diminuzione rispetto a quanto rilevato lo scorso anno. La soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni ricevuta, seppur valutata da un ristretto numero di rispondenti, appare elevata (Fig. 13).

Tab. 18 Distribuzione delle risposte alla domanda "Hai contattato il Coordinatore dell'insegnamento di lingua?"

	%
Si	2,8%
No	97,2%
Totale	100,0%
Casi validi	753 (99,5%)

Gli studenti che dichiarano di aver usufruito dei servizi della Segreteria ILC, della pagina web o della Community corrispondono invece al 61,6% dei rispondenti, in leggero calo rispetto a quanto rilevato in passato (Tab. 19).

Tab. 19 Distribuzione delle risposte alla domanda "Hai usufruito dei servizi della Segreteria ILC, della pagina web o della Community?"

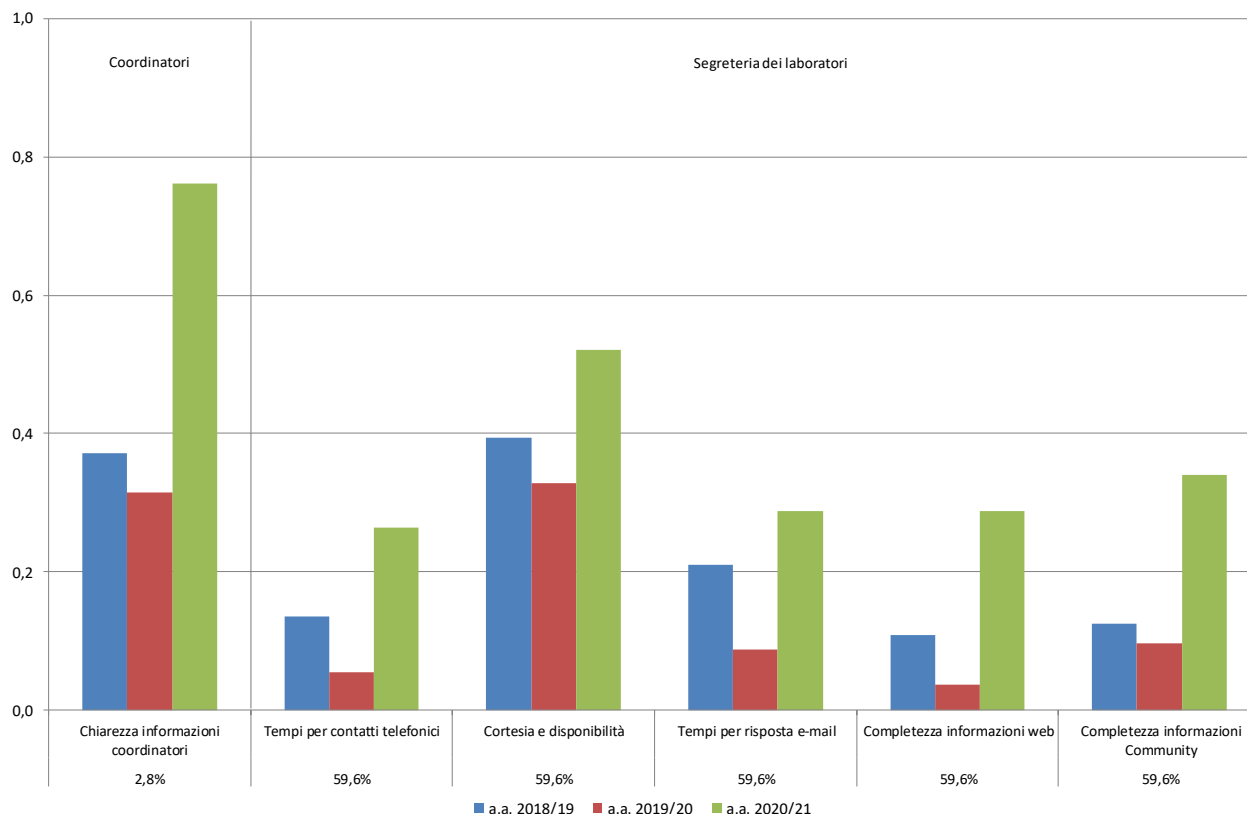
	%
Si	61,6%
No	38,4%
Totale	100,0%
Casi validi	752 (99,3%)

Con riferimento ai giudizi di soddisfazione riportati nella **Errore. L'autoriferimento non è valido per un segnalibro.**, si possono osservare i seguenti aspetti:

l'area relativa alla segreteria dei laboratori si attesta ad un livello di soddisfazione media; tutti gli aspetti sono in lieve miglioramento rispetto allo scorso anno. L'analisi differenziata per lingua e livello evidenzia che gli studenti frequentanti la lingua inglese di livello 2 esprimono una soddisfazione generalmente inferiore con riferimento a questi aspetti rispetto agli studenti frequentanti la lingua inglese di livello 3;

la soddisfazione degli studenti per la completezza delle informazioni presenti nella pagina web e nella community IULM appare debolmente positiva ma in crescita rispetto al passato.

Fig. 39 Distribuzione dell'IS per le dotazioni e il supporto alla didattica, a.a. 2018/19 - a.a. 2020/21



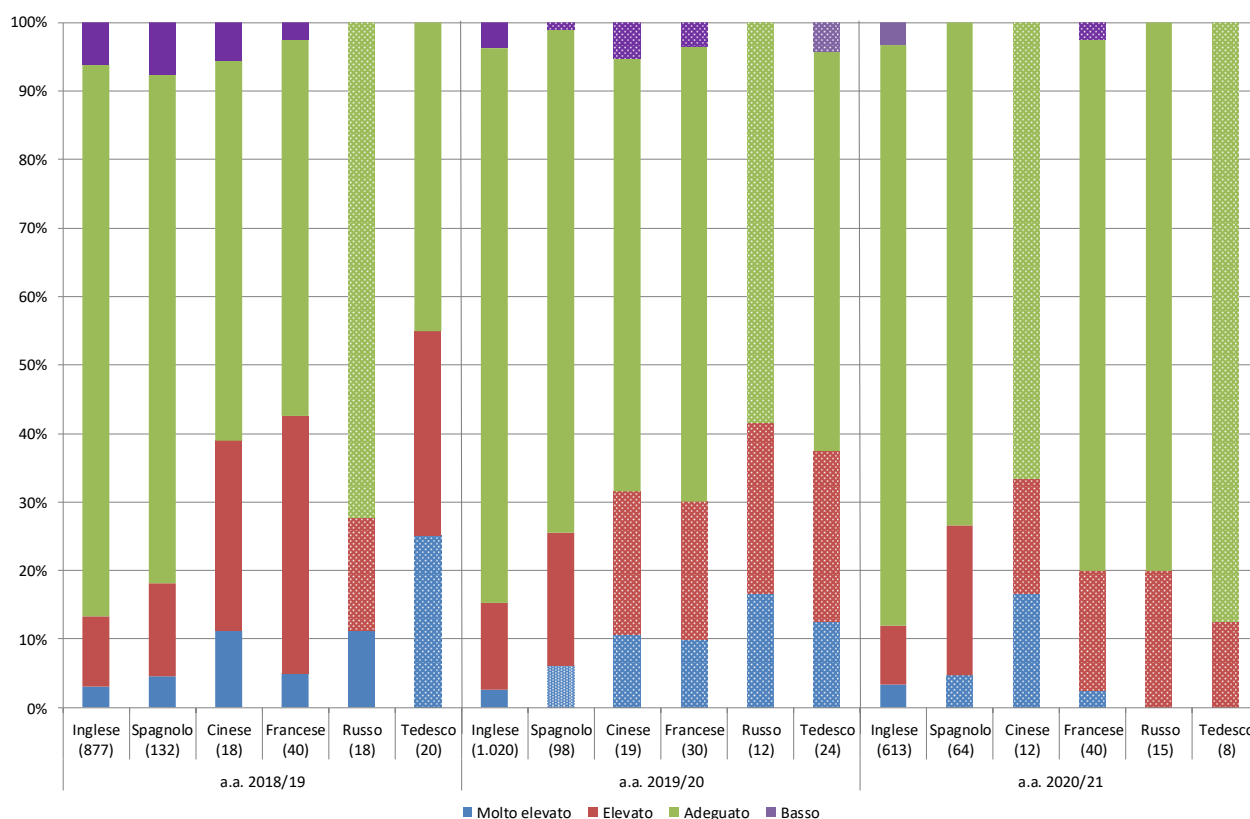
Al di sotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2020/21.

2.1.3. IL CARICO DI LAVORO

La rilevazione del carico di lavoro percepito dagli studenti è avvenuta attraverso la domanda “Rispetto ai crediti assegnati, il carico di lavoro comportato dal laboratorio...” è riportata nella Fig. 13, ove si osserva che la maggioranza degli studenti considera il carico di lavoro adeguato, pur in presenza di lievi differenziazioni tra le lingue. In particolare, relativamente alla lingua francese, il 20,0% degli studenti giudica molto elevato o elevato il carico di lavoro rispetto ai crediti assegnati, in diminuzione rispetto alle valutazioni relative all'a.a. 2019/20. Seppur con le dovute cautele date le ridotte numerosità, si evidenzia una considerevole diminuzione della percentuale di studenti che giudica molto elevato o elevato il carico di lavoro rispetto ai crediti assegnati per la lingua russa (il 20,0% nel corrente anno rispetto al 41,7% dell'a.a. 2019/20) e un'ulteriore considerevole

diminuzione per la lingua tedesca (pari a 12,5% nel corrente a.a. rispetto al 37,5% dell'a.a. 2019/20 ed al 55,0% dell'a.a. 2018/19).

Fig. 40 “Rispetto ai crediti assegnati il carico di lavoro comportato dal laboratorio è:”. Distribuzione percentuale delle risposte per lingua straniera, a.a. 2018/19 - a.a. 2020/21



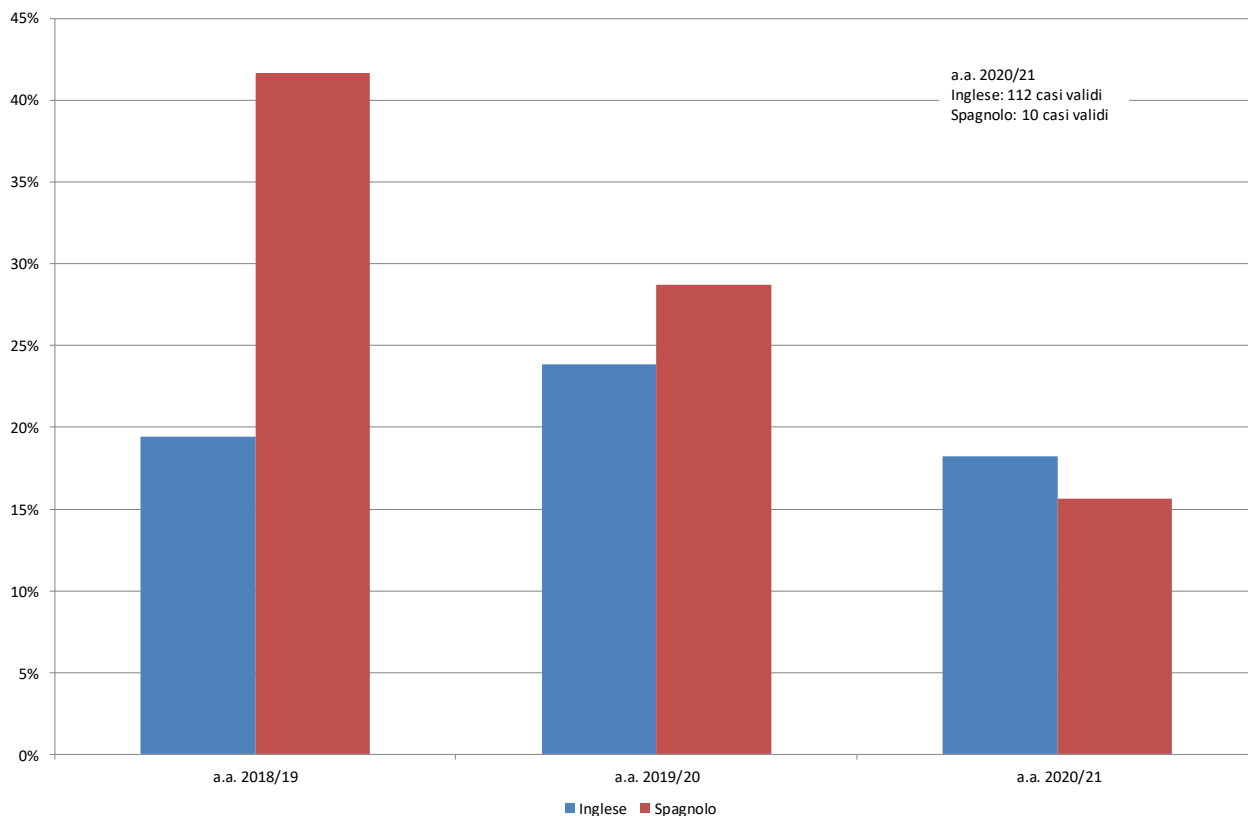
Il riempimento a puntini indica un numero di rispondenti inferiore a 10

2.1.4. LE DIFFICOLTÀ INCONTRATE FREQUENTANDO IL LABORATORIO

Nella Fig. 14 sono riportate le quote di quanti dichiarano di aver incontrato difficoltà durante la frequenza dei laboratori che per l'a.a. 2020/21 corrispondono al 18,2% dei rispondenti per la lingua inglese e al 15,6% dei rispondenti per la lingua spagnola. Come possibile osservare la percentuale di studenti che hanno incontrato specifiche difficoltà appare in diminuzione, sia per il laboratorio di inglese che per quello di spagnolo (per gli altri laboratori non è stato raccolto un numero adeguato di risposte per effettuare tale approfondimento).

Nella Tab. 3 si riportano le principali difficoltà incontrate dagli studenti per categoria e lingua straniera (limitatamente per inglese e spagnolo): come possibile osservare, le maggiori criticità sono state l'orario delle lezioni e il dover seguire le lezioni in modalità online. I rispondenti della lingua inglese segnalano inoltre difficoltà nell'interazione con il docente.

Fig. 41 Percentuale di rispondenti che hanno incontrato difficoltà per lingua straniera, a.a. 2018/19 - a.a. 2020/21



Tab. 20 Distribuzione delle difficoltà incontrate per lingua straniera (limitatamente per inglese e spagnolo)

Difficoltà	Inglese	Spagnolo
Orario delle lezioni o delle prove	19,5%	47,1%
Interazione con il docente	18,4%	0,0%
Seguire le lezioni in modalità online	13,8%	23,5%
Studio e l'esercitazione individuale	13,2%	5,9%
Problematiche di natura organizzativa e/o logistica	12,1%	0,0%
Comprensione dei testi e/o delle lezioni	9,2%	0,0%
Argomenti trattati a lezione	5,2%	11,8%
Altra difficoltà	8,6%	11,8%
Totale	100,0%	100,0%
Risposte valide	174	17
Casi validi	112 (64,4%)	10 (58,8%)
Numero medio di risposte per studente	1,6	1,7

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 (con più di 10 casi validi).

La percentuale dei casi validi è calcolata sul totale di quanti hanno fornito almeno una difficoltà incontrata.

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

3. LABORATORIO DI BUSINESS ENGLISH

3.1. GRADO DI COPERTURA DEGLI INSEGNAMENTI

Con riferimento al laboratorio di Business English del Corso di laurea magistrale in Marketing, consumi e comunicazione complessivamente sono stati raccolti 32 questionari validi suddivisi tra i 4 gruppi (distinti per sezione), come riportato nella Tab. 21.

Tab. 21. Sezioni, docenti e numero di risposte

Sezione	Risposte
A	15
B	7
C	4
D	6
Totale	32 (17,9%)

Il limitato numero di questionari non consente dettagliati approfondimenti, né analisi segmentate a livello di sezione: l'analisi è stata effettuata pertanto sul totale dei questionari validi, segnalando le eventuali differenze tra sezioni ove presenti e statisticamente significative.

3.2. 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 quattro punti di vista:

- 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. 22.

Come si vede, i giudizi sull'organizzazione delle lezioni online e sul materiale didattico si attestano su valori critici, appena al di sopra della soglia di indifferenza (seppur in lieve miglioramento rispetto allo scorso an-no). Gravemente insufficiente e in deciso peggioramento appare invece la valutazione sugli orari delle lezioni.

Pur con le cautele derivanti dalle limitate numerosità assolute in gioco, rispetto all'organizzazione della didattica la sezione A manifesta un gradimento inferiore rispetto alle altre, mentre con riferimento agli orari delle lezioni l'insoddisfazione manifestata è comune a tutte le sezioni dell'insegnamento.

Tab. 22. Organizzazione della didattica: distribuzione dell'IS

	IS 2020/21	N	IS 2019/20	IS 2018/19
Organizzazione delle lezioni online	0,06	32 (100%)	-0,07	-
Materiale didattico	0,09	32 (100%)	0,06	0,24
Orari delle lezioni	-0,63	32 (100%)	0,34	0,15
Grado di approfondimento degli argomenti	0,00	32 (100%)	-0,11	-0,06

3.2.1. ATTIVITÀ DEL DOCENTE

Nella Tab. 23 si riportano le valutazioni relative ai diversi aspetti dell'attività del docente, che raccoglie nel complesso giudizi di soddisfazione debolmente positivi, ad eccezione della didattica on-line, in peggioramento rispetto alle rilevazioni degli anni scorsi. In particolare, esaminando l'andamento delle valutazioni a livello di singola sezione (sempre con la cautela dovuta alle limitate risposte raccolte) si possono osservare in generale valori di moderata soddisfazione nelle sezioni B, C e D, a fronte di un giudizio di chiara insoddisfazione manifestato nella sezione A.

Tab. 23. Attività del docente: distribuzione dell'IS per tutte le sezioni

	IS 2020/21	N	IS 2019/20	IS 2018/19
Organicità e cura delle lezioni	0,14	32 (100%)	0,28	0,24
Chiarezza espositiva	0,24	31 (96,9%)	0,42	0,39
Capacità di suscitare interesse	0,17	32 (100%)	0,17	0,24
Disponibilità a fornire chiarimenti	0,28	32 (100%)	0,56	0,52
Adeguatezza svolgimento della didattica online	-0,02	32 (100%)	0,07	-

3.2.2. DIDATTICA ONLINE

Alla didattica a distanza sono stati dedicati due specifici quesiti:

- “Quanto Microsoft Teams ti è parso adeguato per lo svolgimento online di questo insegnamento?”;
- “Ritieni che i contenuti di questo insegnamento si prestino a essere fruiti online?”.

I risultati, riportati nella Tab. 24, che evidenzia nel complesso giudizi di scarsa soddisfazione.

Tab. 24. Didattica online: distribuzione dell'IS

	IS 2020/21	N
Adeguatezza Microsoft Teams Laboratorio di Business English	0,11	32 (100%)
Fruizione online Laboratorio di Business English	0,05	32 (100%)

Per quanto riguarda il carico di lavoro (“Rispetto ai crediti assegnati, il carico di lavoro comportato dal laboratorio è...”), il 54,8% degli studenti ritiene che i CFU assegnati siano adeguati, il 38,7% ritiene che siano elevati o molto elevati, il 6,5% infine dichiara che il carico di lavoro sia basso rispetto ai CFU assegnati.

Tab. 25. Carico di lavoro comportato dal laboratorio: percentuale di rispondenti

	2020/21	N	2019/20	2018/19
Molto elevato	12,9%	31 (96,9%)	9,6%	15,4%
Elevato	25,8%	31 (96,9%)	18,1%	20,0%
Adeguatezza	54,8%	31 (96,9%)	63,9%	60,0%
Basso	6,5%	31 (96,9%)	6,0%	4,6%

Il giudizio sull'esperienza fatta frequentando il Laboratorio di Business English è riportato nella seguente tabella: poco meno del 60% dei rispondenti è poco o per niente soddisfatto. Esaminando l'andamento delle valutazioni a livello di singola sezione si osserva una evidente maggiore insoddisfazione nella sezione A.

Tab. 26. Esperienza fatta frequentando il laboratorio: percentuale di rispondenti

	2020/21	N	2019/20	2018/19
Molto soddisfacente	21,9%	32 (100%)	3,6%	9,2%
Abbastanza soddisfacente	18,8%	32 (100%)	41,0%	46,2%
Poco soddisfacente	25,0%	32 (100%)	30,1%	12,3%
Per niente soddisfacente	34,4%	32 (100%)	25,3%	32,3%

Su una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (completamente soddisfatto) il voto medio espresso sull'esperienza fatta frequentando il Laboratorio di Business English è 4,6 con una percentuale di valutazioni inferiori a 6 pari al 59%.

3.2.3. GRUPPO DEI COORDINATORI E SEGRETERIA DEI LABORATORI

Solo 8 studenti (pari al 25% del totale dei rispondenti) dichiarano di aver contattato la coordinatrice o la Segreteria dei Laboratori; tali numerosità non consentono un'analisi statisticamente significativa sul supporto ricevuto.

A mero titolo informativo nella Tab. 27 sono riportate le valutazioni raccolte per i diversi aspetti indagati.

Il 25% dei rispondenti dichiara inoltre di aver usufruito dei Servizi di Segreteria, della pagina web o della Community; nella tabella seguente si riportano i giudizi espressi sugli specifici servizi e sugli aspetti considerati, che date le limitate numerosità (al di sotto dei 10 questionari) sono da considerarsi puramente indicative.

Tab. 27. Distribuzione della valutazione degli aspetti riguardanti la Segreteria dei laboratori: distribuzione dell'IS.

	IS 2020/21	N ^(*)	IS 2019/20	IS 2018/17
Coordinatrice degli insegnamenti di lingua inglese				
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	-0,19	8 (100%)	-0,16	0,13
Segreteria dei laboratori				
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dalla Segreteria dei laboratori	-0,56	8 (100%)	-0,40	-0,06
Tempi necessari a stabilire contatti telefonici	-0,38	8 (100%)	-0,24	0,11
Cortesìa e disponibilità del personale	0,44	8 (100%)	0,08	0,22
Tempi necessari a ricevere una risposta via email	0,13	8 (100%)	-0,26	0,04
Completezza delle informazioni presenti nella pagina web dedicata	-0,31	8 (100%)	-0,53	0,09
Completezza delle informazioni presenti nella Community IULM	-0,44	8 (100%)	-0,44	0,13

(*) La quota di casi validi è calcolata sul sottoinsieme che dichiara di essersi rivolto rispettivamente alla Coordinatrice e alla Servizi di Segreteria, della pagina web o della Community.

4. LABORATORI PROFESSIONALIZZANTI DI LINGUA

4.1. 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. Nell'a.a. 2020/21 è stato inoltre creato un questionario ad hoc per gli studenti del I anno di arabo, cinese e russo: trattandosi nella totalità dei casi di principianti, il questionario era suddiviso il sole due sezioni che valutavano la mediazione linguistica scritta e orale.

L'insieme dei destinatari è stato individuato a partire da quello degli studenti regolarmente iscritti in corso all'a.a. 2020/21 alla data del 20 maggio 2021, 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 nona 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. 2020/21. Il primo invio è avvenuto il 20 maggio 2021, seguito da due reminder fatti il 6 giugno e il 4 agosto 2021. La rilevazione è stata chiusa il 25 agosto 2021.

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 986 questionari da parte di 507 studenti; nella Tab. 28 si riportano i tassi di risposta ottenuti negli ultimi sette anni di rilevazione, evidenziando l'elevato incremento registrato nell'ultimo quinquennio, conseguenza all'introduzione dell'obbligatorietà di risposta.

Tab. 28 Tasso di risposta, a.a. 2012/13 – a.a. 2020/21.

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%
a.a. 2020/21	601	507	84,4%

I 507 studenti rispondenti hanno compilato complessivamente 986 questionari, così distribuiti in relazione alla/e lingua/e frequentata/e: 497 sono per la lingua inglese, 42 per quella araba, 80 per quella cinese, 81 per quella francese, 70 per quella russa, 122 per quella spagnola e 97 per quella tedesca.

Tab. 29 Distribuzione dei rispondenti per lingua straniera

Questionario compilato	N. Questionari
Inglese e Spagnolo	120
Inglese e Tedesco	93
Inglese e Cinese	77
Inglese e Russo	69
Inglese e Francese	80
Inglese e Arabo	40
Solo Inglese	15
Solo Francese	1
Solo Cinese	3
Solo Russo	1
Solo Tedesco	4
Solo Spagnolo	2
Solo Arabo	2
Totale	507

Nella Tab. 30 si riporta invece la distribuzione dei questionari compilati per lingua straniera e anno di corso del rispondente.

Tab. 30 Distribuzione dei questionari per anno di corso e lingua straniera

Lingua	Anno di corso			Totale	Casi validi
	Primo	Secondo	Terzo		
Inglese	29,6%	35,4%	35,0%	100,0%	494
Arabo	28,6%	28,6%	42,9%	100,0%	42
Cinese	31,3%	45,0%	23,8%	100,0%	80
Francese	28,4%	40,7%	30,9%	100,0%	81
Russo	31,4%	34,3%	34,3%	100,0%	70
Spagnolo	26,2%	35,2%	38,5%	100,0%	122
Tedesco	30,9%	27,8%	41,2%	100,0%	97

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 secondo anno per la lingua cinese e del terzo anno per la lingua araba e 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.

4.2. 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. 31, Tab. 32, Tab. 33, Tab. 34, Tab. 35, Tab. 36 , Tab. 37, Tab. 38, Tab. 39 e Tab. 40 si riporta l'indice IS calcolato per i diversi aspetti, le diverse lingue e le varie tipologie di laboratorio.

Tab. 31 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti dei laboratori, per anno di corso - lingua inglese

	Aspetti del laboratorio	I anno	II anno	III anno	Totale	N validi
Lingua	Organicità e cura delle lezioni	0,76	0,61	0,53	0,63	453
	Chiarezza espositiva	0,75	0,63	0,57	0,65	453
	Capacità di suscitare interesse	0,72	0,54	0,38	0,54	452
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,87	0,72	0,71	0,76	453
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,86	0,79	0,75	0,80	453
	Gestione della didattica online	0,77	0,59	0,53	0,62	453
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,50	0,47	0,39	0,45	444
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,69	0,56	0,46	0,57	458
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,3	7,5	7,3	7,7	458
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,76	0,71	0,65	0,71	425
	Chiarezza espositiva	0,75	0,73	0,66	0,72	425
	Capacità di suscitare interesse	0,63	0,59	0,46	0,56	426
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,86	0,79	0,75	0,80	426
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,86	0,80	0,72	0,79	424
	Gestione della didattica online	0,76	0,71	0,65	0,71	426
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,57	0,60	0,50	0,56	419
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,70	0,64	0,51	0,62	434
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,4	7,9	7,7	8,0	434
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,73	0,60	0,48	0,60	419
	Chiarezza espositiva	0,77	0,63	0,56	0,65	419
	Capacità di suscitare interesse	0,66	0,50	0,39	0,51	421
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,84	0,70	0,70	0,74	419
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,82	0,71	0,64	0,72	420
	Gestione della didattica online	0,74	0,58	0,53	0,61	419
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,57	0,50	0,42	0,50	414
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,68	0,52	0,41	0,53	428
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,4	7,5	7,3	7,7	428
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,81	0,68	0,64	0,71	428
	Chiarezza espositiva	0,78	0,69	0,62	0,70	426
	Capacità di suscitare interesse	0,74	0,65	0,53	0,64	426
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,80	0,77	0,74	0,77	428
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,87	0,79	0,76	0,81	428
	Gestione della didattica online	0,79	0,67	0,66	0,70	427
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,62	0,59	0,47	0,56	422
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,68	0,59	0,49	0,58	437
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,4	7,9	7,6	8,0	437

Tab. 32 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti dei laboratori, per anno di corso - lingua francese

	Aspetti del laboratorio	I anno	II anno	III anno	Totale	N validi
Lingua	Organicità e cura delle lezioni	0,75	0,39	0,54	0,55	72
	Chiarezza espositiva	0,75	0,30	0,70	0,56	72
	Capacità di suscitare interesse	0,66	0,50	0,63	0,59	72
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,79	0,33	0,61	0,56	70
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,77	0,70	0,80	0,76	72
	Gestione della didattica online	0,73	0,52	0,57	0,60	71
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,57	0,44	0,50	0,50	70
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,74	0,24	0,67	0,53	75
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,5	6,6	8,0	7,6	75
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,87	0,50	0,59	0,63	69
	Chiarezza espositiva	0,87	0,38	0,59	0,58	71
	Capacità di suscitare interesse	0,84	0,27	0,63	0,54	70
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,89	0,38	0,67	0,61	71
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,95	0,63	0,78	0,76	70
	Gestione della didattica online	0,87	0,45	0,70	0,64	69
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,71	0,41	0,45	0,51	68
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,73	0,34	0,61	0,53	72
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,8	6,7	8,0	7,7	72
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,47	0,83	0,83	0,73	68
	Chiarezza espositiva	0,58	0,83	0,89	0,78	69
	Capacità di suscitare interesse	0,23	0,65	0,67	0,54	69
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,45	0,85	0,91	0,75	69
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,58	0,85	0,89	0,78	69
	Gestione della didattica online	0,63	0,79	0,78	0,74	69
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,58	0,65	0,59	0,61	69
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,40	0,59	0,74	0,58	72
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	7,9	8,1	8,5	8,2	72
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,67	0,69	0,75	0,70	68
	Chiarezza espositiva	0,53	0,71	0,61	0,63	67
	Capacità di suscitare interesse	0,58	0,57	0,64	0,60	68
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,64	0,71	0,66	0,67	67
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,81	0,75	0,84	0,80	67
	Gestione della didattica online	0,64	0,71	0,59	0,65	67
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,56	0,56	0,59	0,57	67
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,58	0,59	0,66	0,61	70
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,2	7,7	8,1	7,9	70

Tab. 33 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti dei laboratori, per anno di corso - lingua spagnola

	Aspetti del laboratorio	I anno	II anno	III anno	Totale	N validi
Lingua	Organicità e cura delle lezioni	0,53	0,59	0,24	0,44	111
	Chiarezza espositiva	0,50	0,58	0,37	0,48	110
	Capacità di suscitare interesse	0,48	0,58	0,22	0,41	111
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,67	0,77	0,40	0,60	111
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,76	0,73	0,51	0,65	110
	Gestione della didattica online	0,57	0,56	0,26	0,45	111
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,24	0,46	0,07	0,25	111
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,47	0,59	0,26	0,43	111
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	7,8	7,6	6,7	7,3	111
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,66	0,74	0,57	0,66	106
	Chiarezza espositiva	0,60	0,77	0,61	0,67	106
	Capacità di suscitare interesse	0,48	0,71	0,53	0,58	106
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,64	0,82	0,68	0,72	106
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,79	0,76	0,63	0,72	106
	Gestione della didattica online	0,60	0,67	0,54	0,60	106
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,34	0,54	0,37	0,42	106
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,53	0,73	0,55	0,61	106
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	7,8	8,2	7,5	7,8	106
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,43	0,59	0,49	0,51	104
	Chiarezza espositiva	0,36	0,61	0,41	0,47	104
	Capacità di suscitare interesse	0,38	0,45	0,30	0,38	104
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,60	0,77	0,53	0,63	104
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,79	0,77	0,76	0,77	104
	Gestione della didattica online	0,47	0,53	0,37	0,45	104
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,41	0,49	0,36	0,42	104
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,47	0,54	0,33	0,44	104
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	7,4	7,8	7,1	7,4	104
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,67	0,66	0,62	0,65	110
	Chiarezza espositiva	0,65	0,75	0,59	0,66	109
	Capacità di suscitare interesse	0,59	0,66	0,55	0,60	110
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,72	0,80	0,67	0,73	110
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,74	0,76	0,72	0,74	110
	Gestione della didattica online	0,67	0,68	0,58	0,64	110
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,48	0,56	0,38	0,47	108
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,59	0,68	0,54	0,60	110
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,0	7,9	7,7	7,8	110

Tab. 34 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti del laboratorio, per anno di corso - lingua tedesca

	Aspetti del laboratorio	I anno	II anno	III anno	Totale	N validi
Lingua	Organicità e cura delle lezioni	0,63	0,83	0,24	0,53	94
	Chiarezza espositiva	0,57	0,85	0,22	0,51	93
	Capacità di suscitare interesse	0,65	0,71	0,12	0,46	93
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,85	0,92	0,47	0,72	93
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,90	0,94	0,72	0,84	93
	Gestione della didattica online	0,63	0,75	0,31	0,54	93
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,58	0,72	0,30	0,51	92
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,67	0,65	0,25	0,49	94
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,0	8,1	6,0	7,2	94
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,88	0,92	0,92	0,91	92
	Chiarezza espositiva	0,85	0,90	0,91	0,89	92
	Capacità di suscitare interesse	0,78	0,70	0,59	0,68	92
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,90	0,96	0,95	0,93	92
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,95	1,00	0,93	0,96	92
	Gestione della didattica online	0,88	0,82	0,93	0,89	92
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,75	0,77	0,70	0,74	91
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,77	0,76	0,61	0,70	92
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,5	8,5	7,9	8,3	92
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,74	0,82	0,40	0,63	89
	Chiarezza espositiva	0,74	0,86	0,44	0,66	89
	Capacità di suscitare interesse	0,78	0,80	0,39	0,63	89
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,84	0,96	0,64	0,80	89
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,93	0,94	0,79	0,88	89
	Gestione della didattica online	0,79	0,84	0,56	0,71	89
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,74	0,75	0,44	0,63	88
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,76	0,76	0,33	0,59	89
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,6	8,9	6,8	8,0	89
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,78	0,80	0,74	0,77	90
	Chiarezza espositiva	0,71	0,78	0,75	0,75	91
	Capacità di suscitare interesse	0,75	0,70	0,51	0,64	91
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,79	0,92	0,81	0,83	91
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,95	1,00	0,81	0,91	91
	Gestione della didattica online	0,77	0,84	0,75	0,78	91
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,61	0,71	0,57	0,62	90
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,57	0,58	0,49	0,54	91
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	7,8	8,0	7,3	7,6	91

Tab. 35 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti del laboratorio, per anno di corso - lingua araba, I anno

	Aspetti del laboratorio	Totale	N validi
Mediazione linguistica scritta	Organicità e cura delle lezioni	0,95	11
	Chiarezza espositiva	0,95	11
	Capacità di suscitare interesse	1,00	11
	Disponibilità a fornire chiarimenti	1,00	11
	Regolarità e puntualità delle lezioni	1,00	11
	Gestione della didattica online	1,00	11
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,86	11
	L'esperienza è stata soddisfacente?	1,00	11
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	9,7	11
Mediazione linguistica orale	Organicità e cura delle lezioni	0,96	12
	Chiarezza espositiva	0,96	12
	Capacità di suscitare interesse	1,00	12
	Disponibilità a fornire chiarimenti	1,00	12
	Regolarità e puntualità delle lezioni	1,00	12
	Gestione della didattica online	1,00	12
	Attrezzature audiovisive, ecc.	1,00	12
	L'esperienza è stata soddisfacente?	1,00	12
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	9,8	12

Tab. 36 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti del laboratorio, per anno di corso - lingua araba, II e III anno

	Aspetti del laboratorio	II anno	III anno	Totale	N validi
Lingua	Organicità e cura delle lezioni	0,77	0,75	0,76	27
	Chiarezza espositiva	0,77	0,72	0,74	27
	Capacità di suscitare interesse	0,64	0,75	0,70	27
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,91	0,84	0,87	27
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,91	0,78	0,83	27
	Gestione della didattica online	0,68	0,69	0,69	27
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,45	0,72	0,61	27
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,64	0,78	0,72	27
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	7,9	8,2	8,1	27
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,50	0,57	0,54	24
	Chiarezza espositiva	0,39	0,50	0,46	24
	Capacità di suscitare interesse	0,33	0,63	0,52	24
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,61	0,77	0,71	24
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,78	0,70	0,73	24
	Gestione della didattica online	0,50	0,60	0,56	24
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,11	0,57	0,40	24
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,39	0,60	0,52	24
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	7,1	7,7	7,5	24
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,90	0,94	0,92	26
	Chiarezza espositiva	0,90	0,84	0,87	26
	Capacità di suscitare interesse	0,80	0,84	0,83	26
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,95	0,94	0,94	26
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,95	0,84	0,88	26
	Gestione della didattica online	0,85	0,88	0,87	26
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,40	0,75	0,62	26
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,70	0,78	0,75	26
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,4	8,5	8,5	26
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,95	0,90	0,92	25
	Chiarezza espositiva	0,85	0,90	0,88	25
	Capacità di suscitare interesse	0,85	0,77	0,80	25
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,90	0,90	0,90	25
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,90	0,87	0,88	25
	Gestione della didattica online	0,75	0,83	0,80	25
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,50	0,77	0,66	25
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,70	0,83	0,78	25
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,3	8,7	8,5	25

Tab. 37 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti del laboratorio, per anno di corso - lingua russa, I anno

	Aspetti del laboratorio	Totale	N validi
Mediazione linguistica scritta	Organicità e cura delle lezioni	0,90	21
	Chiarezza espositiva	0,83	21
	Capacità di suscitare interesse	0,79	21
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,95	21
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,95	21
	Gestione della didattica online	0,83	21
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,74	20
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,81	22
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,5	22
Mediazione linguistica orale	Organicità e cura delle lezioni	0,81	19
	Chiarezza espositiva	0,74	19
	Capacità di suscitare interesse	0,79	19
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,92	19
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,89	19
	Gestione della didattica online	0,82	19
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,64	18
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,70	20
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,3	20

Tab. 38 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti del laboratorio, per anno di corso - lingua russa, II e III anno

	Aspetti del laboratorio	II anno	III anno	Totale	N validi
Lingua	Organicità e cura delle lezioni	0,61	0,73	0,67	44
	Chiarezza espositiva	0,57	0,55	0,56	44
	Capacità di suscitare interesse	0,59	0,52	0,56	44
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,68	0,77	0,73	44
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,77	0,86	0,82	44
	Gestione della didattica online	0,57	0,70	0,64	44
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,48	0,59	0,54	42
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,43	0,61	0,52	45
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	7,5	7,5	7,5	45
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,87	0,89	0,88	41
	Chiarezza espositiva	0,84	0,86	0,85	41
	Capacità di suscitare interesse	0,74	0,59	0,66	41
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,89	0,93	0,91	41
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,87	0,93	0,90	41
	Gestione della didattica online	0,74	0,91	0,83	41
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,66	0,70	0,68	38
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,73	0,70	0,71	42
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,4	8,1	8,3	42
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,83	0,93	0,89	40
	Chiarezza espositiva	0,72	0,86	0,80	40
	Capacità di suscitare interesse	0,69	0,77	0,74	40
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,89	0,91	0,90	40
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,89	0,93	0,91	40
	Gestione della didattica online	0,78	0,84	0,81	40
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,63	0,76	0,71	36
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,66	0,75	0,71	41
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,1	8,5	8,3	41
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,72	0,71	0,72	41
	Chiarezza espositiva	0,69	0,58	0,64	41
	Capacità di suscitare interesse	0,64	0,66	0,65	41
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,81	0,82	0,81	41
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,83	0,92	0,88	41
	Gestione della didattica online	0,69	0,68	0,69	41
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,60	0,55	0,57	38
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,58	0,63	0,60	43
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	7,3	7,8	7,5	43

Tab. 39 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti del laboratorio, per anno di corso - lingua cinese, I anno

	Aspetti del laboratorio	I anno	N validi
Mediazione linguistica scritta	Organicità e cura delle lezioni	0,80	22
	Chiarezza espositiva	0,70	22
	Capacità di suscitare interesse	0,86	22
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,86	22
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,91	22
	Gestione della didattica online	0,80	22
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,66	22
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,75	22
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,3	22
Mediazione linguistica orale	Organicità e cura delle lezioni	0,74	23
	Chiarezza espositiva	0,63	23
	Capacità di suscitare interesse	0,76	23
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,65	23
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,91	23
	Gestione della didattica online	0,39	23
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,52	23
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,70	23
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	8,0	23

Tab. 40 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti del laboratorio, per anno di corso - lingua cinese, II e III anno

	Aspetti del laboratorio	II anno	III anno	Totale	N validi
Lingua	Organicità e cura delle lezioni	0,31	0,03	0,20	47
	Chiarezza espositiva	0,34	-0,03	0,20	47
	Capacità di suscitare interesse	0,33	0,08	0,23	47
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,59	0,19	0,44	47
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,76	0,58	0,69	47
	Gestione della didattica online	0,34	0,06	0,23	47
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,30	0,22	0,27	46
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,23	0,03	0,16	50
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	6,8	5,9	6,5	50
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,53	0,17	0,39	47
	Chiarezza espositiva	0,57	0,25	0,45	47
	Capacità di suscitare interesse	0,43	0,00	0,27	47
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,60	0,33	0,50	47
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,72	0,47	0,63	47
	Gestione della didattica online	0,53	0,22	0,41	47
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,34	0,15	0,27	45
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,41	0,00	0,26	50
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	7,1	5,7	6,6	50
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,57	0,75	0,64	45
	Chiarezza espositiva	0,54	0,61	0,57	45
	Capacità di suscitare interesse	0,43	0,64	0,51	45
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,65	0,81	0,71	45
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,76	0,81	0,78	45
	Gestione della didattica online	0,59	0,75	0,66	45
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,33	0,39	0,35	44
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,47	0,58	0,51	48
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	7,3	7,8	7,5	48
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,30	0,44	0,36	45
	Chiarezza espositiva	0,24	0,03	0,15	45
	Capacità di suscitare interesse	0,16	0,28	0,21	45
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,54	0,39	0,48	45
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,54	0,69	0,60	45
	Gestione della didattica online	0,33	0,28	0,31	44
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,27	0,39	0,32	44
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,20	0,31	0,24	47
	Voto complessivo all'esperienza (1-10)	6,5	6,6	6,6	47

L'esame dell'insieme degli indici sopra presentati non evidenzia palesi criticità per nessuno dei laboratori indagati, evidenziando una situazione complessiva molto positiva. In termini generali si osserva un livello di soddisfazione medio alta per tutti i laboratori, con l'eccezione del laboratorio di lingua e interpretazione per cinese per il quale viene manifestata una minore soddisfazione.

In estrema sintesi dal confronto delle indagini dell'ultimo biennio accademico è possibile cogliere le seguenti indicazioni:

- una situazione complessivamente positiva per tutti i laboratori di lingua inglese, sostanzialmente invariata rispetto allo scorso anno accademico. Si segnala inoltre un certo miglioramento per tutti gli aspetti del laboratorio di traduzione per gli studenti del terzo anno;
- una situazione complessivamente molto positiva per i laboratori di francese; fatta eccezione per il secondo anno di lingua e di versione francese;
- una situazione in generale mediamente piuttosto positiva per i laboratori di lingua spagnola, con qualche segnale di attenzione relativamente al laboratorio di lingua per il terzo anno di corso. 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 dei laboratori di lingua e traduzione per il terzo anno, che presentano gradimenti inferiore alla media (sebbene non negativi);
- i laboratori di lingua araba evidenziano una situazione complessivamente molto positiva sotto tutti gli aspetti, in particolare per i laboratori di mediazione linguistica scritta e mediazione linguistica orale del primo anno;
- i laboratori di lingua russa evidenziano una situazione complessivamente molto positiva, e in miglioramento rispetto allo scorso anno;
- i laboratori di lingua cinese mostrano una situazione complessivamente positiva per quanto riguarda il primo anno, mentre per il secondo e terzo anno di corso va segnalato un livello di soddisfazione più basso (e nel caso dei laboratori di lingua e versione del secondo anno la valutazione complessiva risulta insufficiente), decisamente al di sotto degli altri laboratori.

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

4.2.1. IL CARICO DI LAVORO PERCEPITO

Per quanto concerne il carico di lavoro comportato dalla frequenza ai laboratori, non si evidenziano particolari criticità: la grande maggioranza dei rispondenti esprime un giudizio di adeguatezza, con-fermata anche dall'analisi dei dati differenziati per anno di corso.

Per quanto riguarda i laboratori di Mediazione linguistica scritta e orale, la maggioranza dei rispondenti ritiene il carico di lavoro adeguato, ma per quanto riguarda la lingua russa, circa il 20% dei rispondenti lo ritiene eccessivo.

Tab. 41 Carico di lavoro percepito per lingua straniera

	Carico di lavoro	Inglese	Arabo	Cinese	Francese	Russo	Spagnolo	Tedesco
Lingua	Basso	3,1%	0,0%	2,1%	2,8%	0,0%	0,9%	3,2%
	Adeguato	91,8%	96,3%	70,2%	91,7%	75,0%	89,2%	79,8%
	Eccessivo	5,1%	3,7%	27,7%	5,6%	25,0%	9,9%	17,0%
	Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	N	449	27	47	72	44	111	94
Versione	Basso	2,1%	0,0%	8,5%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%
	Adeguato	91,3%	91,7%	76,6%	92,9%	97,6%	91,5%	90,2%
	Eccessivo	6,6%	8,3%	14,9%	7,1%	2,4%	5,7%	9,8%
	Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	N	425	24	47	70	41	106	92
Traduzione	Basso	5,5%	0,0%	4,4%	4,3%	0,0%	1,9%	2,2%
	Adeguato	93,3%	100,0%	86,7%	95,7%	92,5%	95,2%	94,4%
	Eccessivo	1,2%	0,0%	8,9%	0,0%	7,5%	2,9%	3,4%
	Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	N	418	26	45	69	40	104	89
Interpretazione	Basso	1,3%	0,0%	9,8%	5,3%	0,0%	0,0%	3,1%
	Adeguato	90,9%	96,6%	70,6%	93,4%	75,6%	93,3%	76,0%
	Eccessivo	7,8%	3,4%	19,6%	1,3%	24,4%	6,7%	20,8%
	Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	N	473	29	51	76	45	119	96

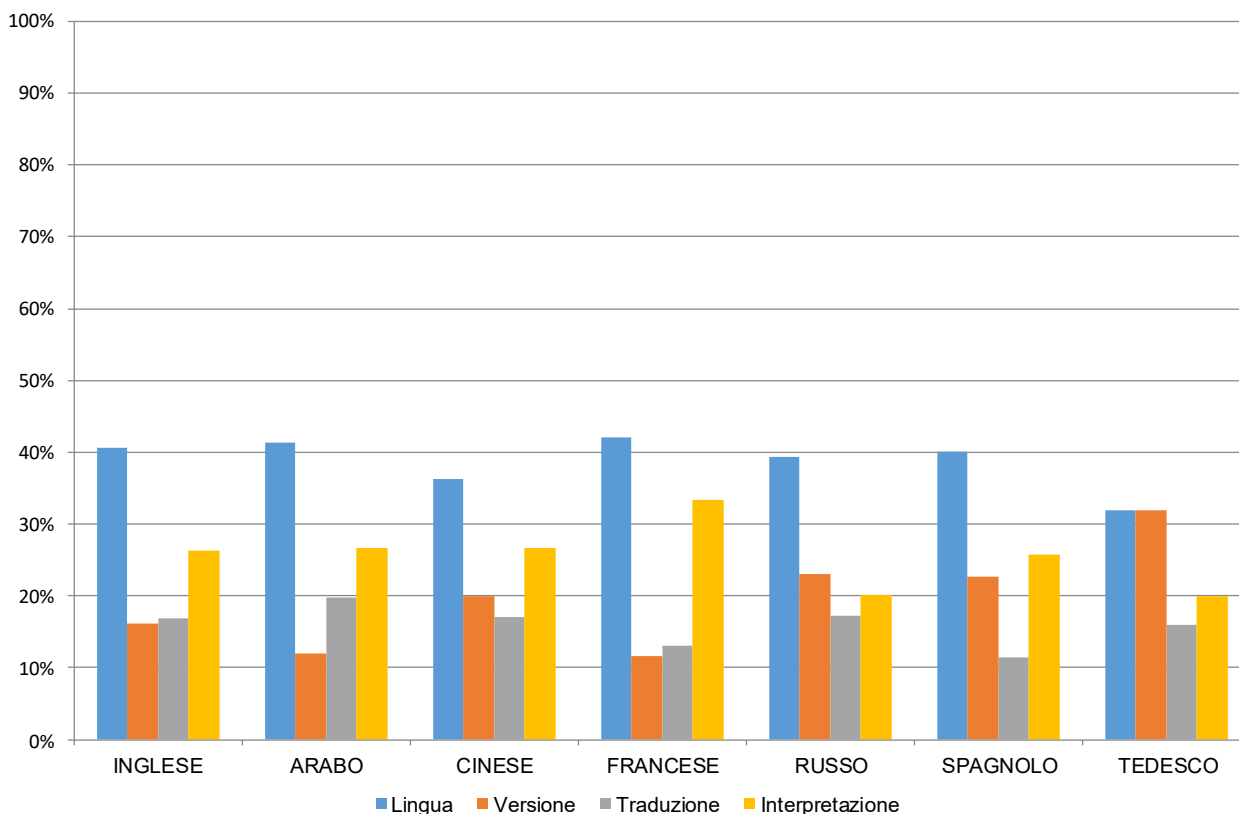
Tab. 42 Carico di lavoro percepito per lingua straniera, mediazioni linguistiche

	Carico di lavoro	Arabo I	Cinese I	Russo I
Mediazione. linguistica scritta	Basso	0,00%	0,00%	0,00%
	Adeguato	100,0%	86,4%	81,0%
	Eccessivo	0,0%	13,6%	19,0%
	Totale	100%	100%	100%
	N	11	22	21
Mediazione. linguistica orale	Basso	9,1%	4,5%	0,0%
	Adeguato	100,0%	90,9%	78,9%
	Eccessivo	0,0%	9,1%	21,1%
	Totale	100%	100%	100%
	N	11	22	21

4.2.2. 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. 42. Ha affermato di avere incontrato difficoltà il 45% circa dei rispondenti alla sezione relativa al laboratorio di lingua, il 20% circa dei rispondenti alla sezione di interpretazione, il 18% dei rispondenti alla sezione di interpretazione e il 16% circa dei rispondenti alla sezione di traduzione.

Fig. 42 Rispondenti che dichiarano di aver incontrato una o più difficoltà, per lingua e laboratorio



Tab. 43 Distribuzione delle difficoltà incontrate

	Difficoltà incontrate	Inglese	Arabo	Cinese	France se	Russo	Spagn olo	Tedesc o	Totale
Lingua	Orari e organizzazione delle lezioni	15,5%	0,0%	3,8%	17,1%	17,2%	6,3%	10,2%	12,6%
	Metodo di insegnamento	27,9%	37,5%	41,5%	39,0%	24,1%	41,7%	36,7%	32,8%
	Inadeguatezza della strumentazione	5,6%	12,5%	5,7%	12,2%	3,4%	8,3%	2,0%	6,1%
	Ubicazione laboratori	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
	Seguire le lezioni online	41,6%	50,0%	37,7%	29,3%	51,7%	35,4%	36,7%	39,7%
	Altro	7,7%	0,0%	11,3%	2,4%	3,4%	8,3%	14,3%	8,0%
	Risposte	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Numero risposte	233	8	53	41	29	48	49	461

	Difficoltà incontrate	Inglese	Arabo	Cinese	France se	Russo	Spagn olo	Tedesc o	Totale
Versione	Orari e organizzazione delle lezioni	9,7%	0,0%	0,0%	8,3%	12,5%	14,3%	14,8%	10,1%
	Metodo di insegnamento	26,9%	62,5%	40,0%	54,2%	0,0%	14,3%	22,2%	35,4%
	Inadeguatezza della strumentazione	2,2%	0,0%	10,0%	4,2%	25,0%	14,3%	0,0%	5,6%
	Ubicazione laboratori	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Seguire le lezioni online	47,3%	37,5%	40,0%	20,8%	62,5%	57,1%	37,0%	48,9%
	Altro	14,0%	0,0%	10,0%	12,5%	0,0%	0,0%	25,9%	0,0%
	Risposte	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Numero risposte	93	8	30	24	8	14	27	178

	Difficoltà incontrate	Inglese	Arabo	Cinese	France se	Russo	Spagnolo	Tedesco	Totale
Traduzione	Orari e organizzazione delle lezioni	12,4%	0,0%	6,7%	16,7%	0,0%	4,3%	4,3%	9,5%
	Metodo di insegnamento	26,8%	25,0%	20,0%	22,2%	11,1%	39,1%	34,8%	27,5%
	Inadeguatezza della strumentazione	5,2%	0,0%	20,0%	5,6%	11,1%	8,7%	4,3%	6,9%
	Ubicazione laboratori	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Seguire le lezioni online	45,4%	75,0%	46,7%	50,0%	66,7%	39,1%	52,2%	47,6%
	Altro	10,3%	0,0%	6,7%	5,6%	11,1%	8,7%	4,3%	8,5%
	Risposte	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Numero risposte	97	4	15	18	9	23	23	189

	Difficoltà incontrate	Inglese	Arabo	Cinese	France se	Russo	Spagnolo	Tedesco	Totale
Interpretazione	Orari e organizzazione delle lezioni	5,3%	0,0%	2,9%	9,5%	0,0%	0,0%	11,1%	5,0%
	Metodo di insegnamento	35,1%	20,0%	41,2%	28,6%	30,4%	22,6%	27,8%	32,6%
	Inadeguatezza della strumentazione	7,3%	20,0%	11,8%	9,5%	8,7%	12,9%	0,0%	8,0%
	Ubicazione laboratori	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Seguire le lezioni online	41,7%	60,0%	29,4%	52,4%	56,5%	51,6%	41,7%	43,5%
	Altro	10,6%	0,0%	14,7%	0,0%	4,3%	12,9%	19,4%	11,0%
	Risposte	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Numero risposte	151	5	34	21	23	31	36	301

	Difficoltà incontrate	Arabo I	Cinese I	Russo I	Totale
Mediazione linguistica scritta	Orari e organizzazione delle lezioni	0,0%	16,7%	14,3%	12,9%
	Metodo di insegnamento	0,0%	25,0%	0,0%	9,7%
	Inadeguatezza della strumentazione	0,0%	0,0%	7,1%	3,2%
	Ubicazione laboratori	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Seguire le lezioni online	60,0%	50,0%	71,4%	61,3%
	Altro	40,0%	8,3%	7,1%	12,9%
	Risposte	100%	100%	100%	100%
	Numero risposte	5	12	14	31

	Difficoltà incontrate	Arabo I	Cinese I	Russo I	Totale
Mediazione linguistica orale	Orari e organizzazione delle lezioni	--	6,7%	0,0%	3,6%
	Metodo di insegnamento	--	26,7%	0,0%	14,3%
	Inadeguatezza della strumentazione	--	6,7%	10,0%	7,1%
	Ubicazione laboratori	--	0,0%	0,0%	0,0%
	Seguire le lezioni online	66,7%	46,7%	80,0%	60,7%
	Altro	33,3%	13,3%	10,0%	14,3%
	Risposte	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Numero risposte	3	15	10	28

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

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

La percentuale dei casi validi è calcolata sul totale di quanti hanno risposto "Sì" alla domanda "Hai incontrato delle difficoltà frequentando i laboratori?" (si veda la Fig. 42).

Non si riportano le percentuali fino a 5 casi validi.

Per quanto riguarda le difficoltà indicate, nella Tab. 43 se ne riporta la distribuzione, sia complessiva, sia distinta per lingua e laboratorio. Come si vede, le principali difficoltà riscontrate riguardano il seguire le lezioni online e il metodo didattico.

5. LABORATORI DI MEDIAZIONE LINGUISTICA

5.1. GRADO DI COPERTURA

Con riferimento al Laboratorio di mediazione linguistica, in totale sono stati invitati alla compilazione 98 studenti (48 per il Laboratorio di Mediazione linguistica di I livello, 50 per il Laboratorio di Mediazione linguistica di II livello), ottenendo 139 questionari validi su 145 questionari raccolti, suddivisi tra i 2 laboratori, come si può vedere nella Tab. 44 e nella Tab. 45 dove sono riportate le numerosità dei questionari raccolti per le diverse lingue straniere.

Tab. 44. Questionari raccolti per laboratorio - Mediazione linguistica I

Mediazione linguistica I		Gruppo	Risposte
INGLESE	Simultanea	A	33 (68,8%)
		B	
	Consecutiva	A	33 (68,8%)
		B	
FRANCESE	Simultanea	7 (70,0%)	
	Consecutiva	6 (60,0%)	
RUSSO	Simultanea	4 (80,0%)	
	Consecutiva	4 (80,0%)	
SPAGNOLO	Simultanea	5 (45,5%)	
	Consecutiva	5 (45,5%)	
ARABO	Simultanea	4 (80,0%)	
	Consecutiva	5 (100,0%)	
CINESE	Simultanea	4 (80%)	
	Consecutiva	4 (80%)	
TEDESCO	Simultanea	9 (75,0%)	
	Consecutiva	9 (75,0%)	

Le percentuali sono calcolate sul numero degli iscritti totali ai laboratori

Tab. 45. Questionari raccolti per laboratorio - Mediazione linguistica II

Mediazione linguistica II		Gruppo	Risposte
INGLESE	Simultanea	A	37 (74,0%)
		B	
	Consecutiva	A	37 (72,0%)
		B	
FRANCESE	Simultanea	6 (75,0%)	
	Consecutiva	5 (62,5%)	
SPAGNOLO	Simultanea	12 (60,0%)	
	Consecutiva	11 (55,0%)	
RUSSO	Simultanea	6 (85,7%)	
	Consecutiva	6 (85,7%)	
ARABO	Simultanea	4 (80,0%)	
	Consecutiva	4 (80,0%)	

TEDESCO	Simultanea	8 (80,0%)
	Consecutiva	8 (80,0%)

Le percentuali sono calcolate sul numero degli iscritti totali ai laboratori

5.2. LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI

Nelle Tab. 46 e Tab. 47 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. Le basse numerosità in gioco non permettono considerazioni più approfondite.

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

Mediazione linguistica - Inglese I	a.a. 2020/21		a.a. 2019/20		a.a. 2018/19	
	Cons.	Sim.	Cons.	Cons.	Sim.	Cons.
Organicità e cura delle lezioni	0,64	0,77	0,76	0,64	0,77	0,76
Chiarezza espositiva	0,75	0,67	0,72	0,75	0,67	0,72
Capacità di suscitare interesse	0,55	0,72	0,73	0,55	0,72	0,73
Disponibilità a fornire chiarimenti	0,83	0,84	0,81	0,83	0,84	0,81
Regolarità e puntualità delle lezioni	0,92	0,90	0,91	0,92	0,90	0,91
Gestione della didattica online	0,83	0,83	0,73	0,83	0,83	0,73
Risposte	33 (100%)	46 (100%)	46 (100%)	33 (100%)	46 (100%)	46 (100%)

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

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

Mediazione linguistica I		a.a. 2020/21		a.a. 2019/20	
		Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva
FRANCESE	Organicità e cura delle lezioni	0,71	0,79	0,79	0,64
	Chiarezza espositiva	0,80	0,64	0,79	0,79
	Capacità di suscitare interesse	0,79	0,79	0,64	0,64
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,86	0,93	0,79	0,86
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,93	0,93	1,00	1,00
	Gestione della didattica online	0,86	0,79	0,79	0,79
	Risposte	7 (100%)	7 (100%)	7 (100%)	7 (100%)
RUSSO	Organicità e cura delle lezioni	--	--	0,25	0,30
	Chiarezza espositiva	--	--	0,10	0,00
	Capacità di suscitare interesse	--	--	0,40	0,40
	Disponibilità a fornire chiarimenti	--	--	0,00	0,40
	Regolarità e puntualità delle lezioni	--	--	0,25	0,80
	Gestione della didattica online	--	--	0,17	0,40
	Risposte	4 (100%)	4 (100%)	6 (100%)	6 (100%)
SPAGNOLO	Organicità e cura delle lezioni	--	--	0,15	0,25
	Chiarezza espositiva	--	--	0,25	0,36
	Capacità di suscitare interesse	--	--	0,30	0,42
	Disponibilità a fornire chiarimenti	--	--	0,53	0,58
	Regolarità e puntualità delle lezioni	--	--	0,48	0,61
	Gestione della didattica online	--	--	0,13	0,08
	Risposte	5 (100%)	5 (100%)	20 (100%)	20 (100%)
TEDESCO	Organicità e cura delle lezioni	0,67	1,00	0,89	0,83
	Chiarezza espositiva	0,80	0,94	0,89	0,89
	Capacità di suscitare interesse	0,50	0,78	0,78	0,83
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,94	1,00	0,94	0,94
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,89	1,00	0,94	0,94
	Gestione della didattica online	0,89	1,00	0,94	0,88
	Risposte	9 (100%)	9 (100%)	9 (100%)	9 (100%)
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	--	--	--	--
	Risposte	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)
CINESE	Organicità e cura delle lezioni	--	--	n.r.	n.r.
	Chiarezza espositiva	--	--	n.r.	n.r.
	Capacità di suscitare interesse	--	--	n.r.	n.r.
	Disponibilità a fornire chiarimenti	--	--	n.r.	n.r.
	Regolarità e puntualità delle lezioni	--	--	n.r.	n.r.
	Gestione della didattica online	--	--	n.r.	n.r.
	Risposte	4 (100%)	4 (100%)		

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. 48 e Tab. 49 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, con la parziale eccezione del laboratorio di traduzione consecutiva di Russo.

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

Tab. 48. Attività dei docenti: distribuzione dell'IS - Inglese II

Mediazione linguistica Inglese II	a.a. 2020/21		a.a. 2019/20		a.a. 2018/19	
	Sim.	Cons	Sim.	Sim.	Cons	Sim.
Organicità e cura delle lezioni	0,79	0,82	0,85	0,79	0,82	0,85
Chiarezza espositiva	0,68	0,87	0,85	0,68	0,87	0,85
Capacità di suscitare interesse	0,64	0,73	0,69	0,64	0,73	0,69
Disponibilità a fornire chiarimenti	0,84	0,93	0,83	0,84	0,93	0,83
Regolarità e puntualità delle lezioni	0,89	0,96	0,92	0,89	0,96	0,92
Gestione della didattica online	0,71	0,84	0,79	0,71	0,84	0,79
Risposte totali	37 (100%)	37 (100%)	24 (100%)	37 (100%)	37 (100%)	24 (100%)

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

Tab. 49. Attività dei docenti: distribuzione dell'IS - seconda lingua straniera II

Mediazione linguistica II		a.a. 2020/21		a.a. 2019/20	
		Sim.	Cons.	Sim.	Cons.
FRANCESE	Organicità e cura delle lezioni	--	--	0,75	0,78
	Chiarezza espositiva	--	--	0,75	0,78
	Capacità di suscitare interesse	--	--	0,60	0,67
	Disponibilità a fornire chiarimenti	--	--	0,55	0,72
	Regolarità e puntualità delle lezioni	--	--	0,90	0,89
	Gestione della didattica online	--	--	0,70	0,78
	Risposte	4 (100%)	4 (100%)	10 (100%)	10 (100%)
SPAGNOLO	Organicità e cura delle lezioni	0,63	0,64	--	--
	Chiarezza espositiva	0,46	0,82	--	--
	Capacità di suscitare interesse	0,83	0,91	--	--
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,79	0,91	--	--
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,63	0,68	--	--
	Gestione della didattica online	0,63	0,77	--	--
	Risposte	12 (100%)	12 (100%)	5 (100%)	5 (100%)
TEDESCO	Organicità e cura delle lezioni	1,00	0,88	1,00	0,92
	Chiarezza espositiva	1,00	0,94	1,00	1,00
	Capacità di suscitare interesse	0,94	0,69	0,92	0,92
	Disponibilità a fornire chiarimenti	1,00	1,00	1,00	1,00
	Regolarità e puntualità delle lezioni	1,00	1,00	1,00	1,00
	Gestione della didattica online	1,00	0,88	1,00	1,00
	Risposte	8 (100%)	8 (100%)	6 (100%)	6 (100%)
RUSSO	Organicità e cura delle lezioni	0,67	0,25	--	--
	Chiarezza espositiva	0,67	0,30	--	--
	Capacità di suscitare interesse	0,67	0,40	--	--
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,67	0,40	--	--
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,33	0,80	--	--
	Gestione della didattica online	0,75	0,50	--	--
	Risposte	6 (100%)	6 (100%)	5 (100%)	5 (100%)
ARABO	Organicità e cura delle lezioni	--	--	n.r.	n.r.
	Chiarezza espositiva	--	--	n.r.	n.r.
	Capacità di suscitare interesse	--	--	n.r.	n.r.
	Disponibilità a fornire chiarimenti	--	--	n.r.	n.r.
	Regolarità e puntualità delle lezioni	--	--	n.r.	n.r.
	Gestione della didattica online	--	--	n.r.	n.r.
	Risposte	5 (100%)	5 (100%)		

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.

5.2.1. APPARECCHIATURE E SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Il giudizio sulle apparecchiature disponibili è riportato nelle Tab. 50 e Tab. 51, così come il giudizio complessivo e la valutazione complessiva dell'esperienza, tutti aspetti che palesano una situazione nel complesso positiva.

Tab. 50. Soddisfazione per i diversi aspetti dei laboratori - Inglese I

Mediazione linguistica - Inglese I	a.a. 2020/21		a.a. 2019/20		a.a. 2018/19	
	Sim.	Cons.	Sim.	Cons.	Sim.	Cons.
Apparecchiature disponibili	0,56	0,55	0,42	0,51	0,66	0,67
Giudizio complessivo sul laboratorio	0,74	0,61	0,73	0,70	0,76	0,83
Valutazione dell'esperienza (da 1 a 10)	8,5	7,9	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Risposte totali	33 (100%)	32 (97,0%)	46 (100%)	46 (100%)	40 (100%)	40 (100%)

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

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

Mediazione linguistica I		a.a. 2020/21		a.a. 2019/20	
		Sim.	Cons.	Sim.	Cons.
FRANCESE	Apparecchiature disponibili	0,50	0,57	0,55	0,50
	Giudizio complessivo sul laboratorio	0,79	0,79	0,68	0,65
	Valutazione dell'esperienza (da 1 a 10)	8,9	8,7	n.r.	n.r.
	Risposte	7 (100%)	7 (100%)	11 (100%)	10 (100%)
RUSSO	Apparecchiature disponibili	--	--	0,67	0,56
	Giudizio complessivo sul laboratorio	--	--	0,67	0,33
	Valutazione dell'esperienza (da 1 a 10)	--	--	n.r.	n.r.
	Risposte	4 (100%)	4 (100%)	9 (100%)	9 (100%)
SPAGNOLO	Apparecchiature disponibili	--	--	0,62	0,44
	Giudizio complessivo sul laboratorio	--	--	0,46	0,19
	Valutazione dell'esperienza (da 1 a 10)	--	--	n.r.	n.r.
	Risposte	5 (100%)	5 (100%)	13 (100%)	8 (100%)
TEDESCO	Apparecchiature disponibili	0,50	0,61	0,88	0,94
	Giudizio complessivo sul laboratorio	0,67	0,83	1,00	0,94
	Valutazione dell'esperienza (da 1 a 10)	8,2	8,8	n.r.	n.r.
	Risposte	9 (100%)	9 (100%)	8 (100%)	8 (100%)
ARABO	Apparecchiature disponibili	--	--	n.r.	n.r.
	Giudizio complessivo sul laboratorio	--	--	n.r.	n.r.
	Valutazione dell'esperienza (da 1 a 10)	--	--	n.r.	n.r.
	Risposte	4 (100%)	4 (100%)		
CINESE	Apparecchiature disponibili	--	--	n.r.	n.r.
	Giudizio complessivo sul laboratorio	--	--	n.r.	n.r.
	Valutazione dell'esperienza (da 1 a 10)	--	--	n.r.	n.r.
	Risposte	4 (100%)	4 (100%)		

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. 52 e Tab. 53 ed evidenziano una situazione complessivamente molto positiva ad eccezione del Laboratorio di Media-zione linguistica consecutiva di Russo II dove si evidenzia una valutazione complessiva prossima allo zero. Ugualmente molto positivo appare il giudizio sulle apparecchiature disponibili).

Tab. 52. Soddisfazione per i diversi aspetti dei laboratori - Inglese II

Mediazione linguistica - Inglese II	a.a. 2020/21		a.a. 2019/20		a.a. 2018/19	
	Sim.	Cons.	Sim.	Cons.	Sim	Cons.
Apparecchiature disponibili	0,45	0,59	0,74	0,67	0,39	0,55
Giudizio complessivo sul laboratorio	0,67	0,71	0,75	0,81	0,59	0,48
Valutazione dell'esperienza (da 1 a 10)	8,1	8,3	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Risposte	37 (100%)	32 (86,5%)	24 (100%)	24 (100%)	28 (100%)	28 (100%)

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

Tab. 53. Soddisfazione per i diversi aspetti dei laboratori - seconda lingua straniera II

Mediazione linguistica II		a.a. 2020/21		a.a. 2019/20	
		Sim.	Cons.	Sim.	Cons.
FRANCESE	Apparecchiature disponibili	--	--	0,63	0,56
	Giudizio complessivo sul laboratorio	--	--	0,67	0,55
	Valutazione dell'esperienza (da 1 a 10)	--	--	n.d.	n.d.
	Risposte	5 (100%)	5 (100%)	10 (100%)	10 (100%)
SPAGNOLO	Apparecchiature disponibili	0,46	0,59	--	--
	Giudizio complessivo sul laboratorio	0,63	0,59	--	--
	Valutazione dell'esperienza (da 1 a 10)	7,8	8,0	n.d.	n.d.
	Risposte	12 (100%)	11 (91,7%)	5 (100%)	5 (100%)
RUSSO	Apparecchiature disponibili	0,60	0,60	--	--
	Giudizio complessivo sul laboratorio	0,67	0,08	--	--
	Valutazione dell'esperienza (da 1 a 10)	7,8	7,2	n.d.	n.d.
	Risposte	6 (100%)	6 (100%)	5 (100%)	5 (100%)
TEDESCO	Apparecchiature disponibili	0,71	0,64	0,75	0,67
	Giudizio complessivo sul laboratorio	1,00	0,94	1,00	1,00
	Valutazione dell'esperienza (da 1 a 10)	9,1	8,5	n.d.	n.d.
	Risposte	8 (100%)	8 (100%)	6 (100%)	6 (100%)
ARABO	Apparecchiature disponibili	--	--	n.d.	n.d.
	Giudizio complessivo sul laboratorio	--	--	n.d.	n.d.
	Valutazione dell'esperienza (da 1 a 10)	--	--	n.d.	n.d.
	Risposte	4 (100%)	4 (100%)		

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.

5.2.2. 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. 54 e Tab. 55). In ogni caso i dati evidenziano come la grande maggioranza degli intervistati ritenga il carico di lavoro adeguato ai crediti assegnati.

Tab. 54. Carico di lavoro - Inglese I

Mediazione linguistica - Inglese I	a.a. 2020/21		a.a. 2019/20		a.a. 2018/19	
	Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva
Basso	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%
Adeguato	97,0%	90,3%	93,2%	97,7%	97,5%	92,3%
Eccessivo	3,0%	9,7%	6,8%	2,3%	0,0%	7,7%
Risposte	33 (100%)	33 (94,0%)	44 (95,7%)	44 (95,7%)	40 (100%)	39 (97,5%)

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

Tab. 55. Carico di lavoro - Inglese II

Mediazione linguistica - Inglese II	a.a. 2020/21		a.a. 2019/20		a.a. 2018/19	
	Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva
Basso	0,0%	5,7%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%
Adeguato	74,3%	91,4%	91,7%	95,8%	75,0%	88,0%
Eccessivo	25,7%	2,9%	8,3%	4,2%	21,4%	12,0%
Risposte	35 (94,6%)	35 (94,6%)	39 (100%)	39 (100%)	28 (100%)	25 (89,3%)

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

5.3. GRADIMENTO DELLE LEZIONI CONGIUNTE E UTILITÀ DELLE MOCK CONFERENCE

La Tab. 56 riguarda 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 apprezzamento, in miglioramento rispetto allo scorso anno.

Tab. 56. Lezioni congiunte: distribuzione dell'IS - Inglese I e seconda lingua straniera I

Mediazione linguistica I		a.a. 2020/21	a.a. 2019/20
INGLESE	Gradimento Lezioni congiunte	0,53	0,10
	Risposte	32 (100%)	44 (95,7%)
FRANCESE	Gradimento Lezioni congiunte	0,57	0,36
	Risposte	7 (100%)	7 (100%)
RUSSO	Gradimento Lezioni congiunte	--	--
	Risposte	4 (100%)	5 (83,3%)
SPAGNOLO	Gradimento Lezioni congiunte	--	0,00
	Risposte	5 (100%)	18 (90,0%)
TEDESCO	Gradimento Lezioni congiunte	0,45	-0,22
	Risposte	9 (100%)	9 (100,0%)

ARABO	Gradimento Lezioni congiunte	--	--
	Risposte	5 (100%)	4 (100%)
CINESE	Gradimento Lezioni congiunte	--	n.d.
	Risposte	4 (100%)	n.d.

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

La Tab. 57 riporta 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 aumento dell'apprezzamento relativo alle Mock Conference, seppure la limitata numerosità dei dati disponibili non consenta ulteriori approfondimenti.

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

Mediazione linguistica II		a.a. 2020/21	a.a. 2019/20
INGLESE	Gradimento Lezioni congiunte	0,40	0,21
	Risposte	35 (97,2%)	24 (100%)
FRANCESE	Gradimento Lezioni congiunte	--	-0,11
	Risposte	5 (100%)	9 (90,0%)
SPAGNOLO	Gradimento Lezioni congiunte	0,86	--
	Risposte	11 (100%)	5 (100%)
TEDESCO	Gradimento Lezioni congiunte	0,36	0,33
	Risposte	8 (100%)	6 (100%)
RUSSO	Gradimento Lezioni congiunte	--	--
	Risposte	5 (83,3%)	5 (100%)
ARABO	Gradimento Lezioni congiunte	--	n.r.
	Risposte	4 (100%)	n.r.

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

6. LABORATORIO DI TRADUZIONE PRAGMATICA

6.1. GRADO DI COPERTURA

Con riferimento al Laboratorio di traduzione pragmatica, sono stati invitati alla compilazione 107 studenti per un totale di 214 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	55	25	45,5%	55	30	54,5%
Inglese II	52	18	34,6%	52	19	36,5%
Francese I	7	2	--	7	3	--
Francese II	13	1	--	13	2	--
Spagnolo I	23	11	47,8%	23	13	56,5%
Spagnolo II	18	7	38,9%	18	8	44,4%
Tedesco I	11	9	81,8%	11	10	90,0%
Tedesco II	6	0	--	6	1	--
Arabo I	5	2	--	5	2	--
Arabo II	5	3	--	5	3	--
Russo I	3	1	--	3	2	--
Russo II	10	5	50,0%	10	5	50,0%
Cinese I	6	1	--	6	1	--

6.2. 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.

Nella maggior parte dei casi i quesiti prevedono una "risposta aperta" poiché anche in passato le numerosità degli studenti iscritti ai singoli laboratori e di conseguenza dei questionari raccolti non consentivano un approfondimento quantitativo statisticamente rilevante. Dalla lettura dei commenti, non sembrano palesarsi criticità evidenti.

Nella *Tab. 59* sono invece riportate le valutazioni complessive per i diversi Laboratori.

Tab. 59. Da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (completamente soddisfatto), che voto daresti all'esperienza fatta frequentando il laboratorio di corso di Traduzione specialistica - media per laboratorio e lingua

	Laboratorio	Versione		Traduzione	
	LINGUA	Voto medio	N	Voto medio	N
I anno	Inglese	7,6	23	8,2	25
	Arabo	--	2	--	2
	Cinese	--	1	--	1
	Francese	--	2	--	2
	Russo	--	1	--	1
	Spagnolo	7,2	11	8,2	12
	Tedesco	9,3	9	9,0	10

Il anno	Inglese	8,6	18	8,2	18
	Arabo	--	3	--	3
	Francese	--	1	--	1
	Russo	--	5	--	5
	Spagnolo	8,0	6	7,5	8
	Tedesco	--	0	--	0

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".¹¹

In generale i laureati dell'Università IULM rispondono al questionario in una misura abbastanza elevata, intorno al 78%.

2. LIVELLI DI SODDISFAZIONE DEI LAUREANDI/LAUREATI E CRITICITÀ

Nelle Tab. 60 e Tab. 61 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 2018, 2019 e 2020 (le più recenti disponibili) poste a confronto con quelle dei laureati in analoghi gruppi disciplinari.¹²

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 (anche se in diminuzione rispetto ai due anni precedenti) 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 un significativo calo della percentuale di laureati in corso rispetto ai due anni precedenti (2018 e 2019). Aumenta la percentuale dei laureati magistrali IULM che hanno compiuto studi all'estero, ora pari al valore di riferimento, e rimane superiore alla media di riferimento la quota di quanti hanno svolto tirocini o stage durante gli studi.

Tab. 60: Corsi di laurea: profilo dei laureati IULM. Confronto con la banca dati AlmaLaurea, anni 2018 2019 2020

Caratteristiche dei laureati	2018		2019		2020	
	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Numero dei laureati	1.075	15.124	1.083	16.022	1.252	16.341
Voto di laurea medio ¹³	98,4	100,5	98,4	100,6	98,9	100,8
Età media alla laurea	23,5	24,5	23,5	24,5	23,4	24,4
Laureati in corso ¹⁴	77,6%	59,2%	78,9%	61,2%	62,8%	60,9%
Durata degli studi (medie, in anni)	3,5	4,0	3,6	4,0	3,6	4,0
Hanno compiuto studi all'estero:	18,6%	22,2%	15,5%	20,3%	13,8%	19,8%
- con Erasmus o altro programma UE	9,0%	15,1%	8,4%	14,9%	8,1%	15,0%
- altre esperienze ¹⁵	9,1%	6,7%	7,1%	5,2%	5,6%	4,7%
Hanno svolto tirocini o stage	45,1%	64,4%	44,4%	65,6%	40,1%	62,6%
Hanno avuto esperienze di lavoro durante gli studi	74,9%	73,9%	76,3%	74,1%	75,7%	73,6%
Intendono proseguire gli studi	69,4%	72,0%	74,3%	75,1%	75,5%	76,4%

¹¹ <http://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/tendine.php?LANG=it&anno=2014&config=profilo>

¹² 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-49, LM-59, LM-65, LM-89 ed LM-94.

¹³ Il voto di laurea è espresso in 110-mi; il voto di 110 e lode è stato posto uguale a 113.

¹⁴ 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.

¹⁵ Include le modalità: "altra esperienza riconosciuta dal corso di studi" e "iniziativa personale".

Tab. 61: Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Confronto con la banca dati AlmaLaurea, anni 2018 2019 2020

Caratteristiche dei laureati	2018		2019		2020	
	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Numero dei laureati	346	5.540	400	6.486	491	4.986
Voto di laurea medio ¹⁶	106,6	107,9	106,6	107,9	107,3	108,3
Età media alla laurea	25,8	27,2	25,6	27,2	25,5	27,5
Laureati in corso ¹⁷	86,7%	60,5%	91,3%	62,8%	55,6%	60,6%
Durata degli studi (medie, in anni)	2,4	2,8	2,4	2,8	2,5	2,9
Hanno compiuto studi all'estero:	10,9%	23,8%	12,3%	21,8%	16,1%	16,1%
- con Erasmus o altro programma UE	4,0%	14,2%	5,6%	13,6%	7,2%	10,8%
- altre esperienze ¹⁸	5,9%	8,8%	6,7%	8,2%	8,9%	5,3%
Hanno svolto tirocini o stage	94,4%	73,8%	95,0%	75,9%	82,0%	75,2%
Hanno avuto esperienze di lavoro durante gli studi	71,3%	75,6%	74,5%	75,8%	68,3%	75,2%
Intendono proseguire gli studi	16,8%	28,5%	16,2%	29,8%	15,1%	32,8%

Nelle Tab. 62 e Tab. 63 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. 60 e Tab. 61.

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 risulta minore il livello di soddisfazione dei rapporti con gli studenti del proprio Ateneo. Per i Corsi di laurea magistrale tali indicatori di soddisfazione risultano in ripresa rispetto alla diminuzione registrata nei due anni precedenti 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.

¹⁶ Il voto di laurea è espresso in 110-mi; il voto di 110 e lode è stato posto uguale a 113.

¹⁷ 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.

¹⁸ Include le modalità: "altra esperienza riconosciuta dal corso di studi" e "iniziativa personale".

Tab. 62: Corsi di laurea: profilo dei laureati IULM. Valutazione complessiva dell'esperienza universitaria, anni 2018, 2019 e 2020

Valutazione complessiva		2018		2019		2020	
		IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Relazioni	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con i docenti (%)	24,6%	20,0%	24,9%	22,2%	25,3%	22,8%
	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)	49,1%	48,6%	45,8%	48,8%	48,2%	49,7%
Strutture	Aule sempre o quasi sempre adeguate (%)	55,3%	22,1%	59,1%	22,1%	58,8%	22,9%
	Postazioni informatiche presenti in numero adeguato (%)	72,9%	52,1%	77,8%	52,8%	79,5%	54,7%
	Valutazione delle biblioteche (prestito, orari di apertura...) decisamente positiva (%)	53,9%	38,2%	54,9%	41,0%	53,9%	40,3%
Soddisfazione complessiva	Sono complessivamente soddisfatti del Corso di studi (% decisamente sì)	47,1%	30,3%	45,4%	31,9%	48,5%	33,8%
	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso dell'Ateneo (%)	78,7%	59,8%	75,4%	60,7%	78,2%	61,4%
	Si iscriverebbero di nuovo, ma ad un altro Corso dell'Ateneo (%)	7,4%	13,5%	8,7%	13,6%	8,4%	14,3%
	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso, ma in un altro Ateneo (%)	2,8%	12,0%	4,0%	12,1%	3,9%	11,1%
	Si iscriverebbero di nuovo all'Università, ma ad un altro Corso e in un altro Ateneo (%)	8,7%	11,5%	10,0%	11,0%	7,6%	10,8%
	Non si iscriverebbero più all'Università (%)	1,8%	2,8%	1,7%	2,4%	1,3%	2,1%

Tab. 63: Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Valutazione complessiva dell'esperienza universitaria, anni 2018, 2019 e 2020

Valutazione complessiva		2018		2019		2020	
		IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Relazioni	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con i docenti (%)	33,3%	31,2%	31,1%	32,1%	33,7%	35,9%
	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)	53,6%	48,0%	45,9%	48,9%	51,9%	50,4%
Strutture	Aule sempre o quasi sempre adeguate (%)	60,0%	30,5%	68,2%	30,3%	63,0%	32,1%
	Postazioni informatiche presenti in numero adeguato (%)	78,0%	52,5%	83,2%	57,3%	86,7%	56,9%
	Valutazione delle biblioteche (prestito, orari di apertura...) decisamente positiva (%)	52,6%	42,2%	54,2%	45,5%	56,2%	45,7%
Soddisfazione complessiva	Sono complessivamente soddisfatti del Corso di studi (% decisamente sì)	45,5%	38,7%	48,2%	40,5%	48,8%	44,7%
	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso dell'Ateneo (%)	79,8%	68,9%	72,3%	68,4%	79,3%	72,2%
	Si iscriverebbero di nuovo, ma ad un altro Corso dell'Ateneo (%)	5,9%	7,5%	7,8%	8,6%	4,8%	7,2%
	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso, ma in un altro Ateneo (%)	4,4%	9,3%	8,7%	9,3%	6,7%	8,3%
	Si iscriverebbero di nuovo all'Università, ma ad un altro Corso e in un altro Ateneo (%)	4,4%	7,9%	5,3%	8,3%	6,0%	7,3%
	Non si iscriverebbero più all'Università (%)	5,0%	6,1%	5,6%	5,1%	2,9%	4,7%

Dopo l'esame in chiave comparativa delle valutazioni a livello di Ateneo, giova approfondire a livello di singolo Corso¹⁹ 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. 43 e Fig. 45): la conferma della scelta iniziale al termine del percorso rappresenta un'importante indicazione positiva per il Corso di studi. Nelle Fig. 44 e Fig. 46 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 si” (Fig. 47 e Fig. 49) confrontato con i dati nazionali Almalaurea della stessa classe (Fig. 48 e Fig. 50): 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.²⁰

A partire dal 2020 sono inoltre disponibili i dati relativi ai primi laureati²¹ dei Corsi di laurea magistrale in Strategic Communication ed in Hospitality and Tourism Management attivati per la prima volta nell'a.a. 2017/18.

¹⁹ 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.

²⁰ 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.

²¹ Laureati nell'anno solare 2019.

Fig. 43: 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 2010-2020

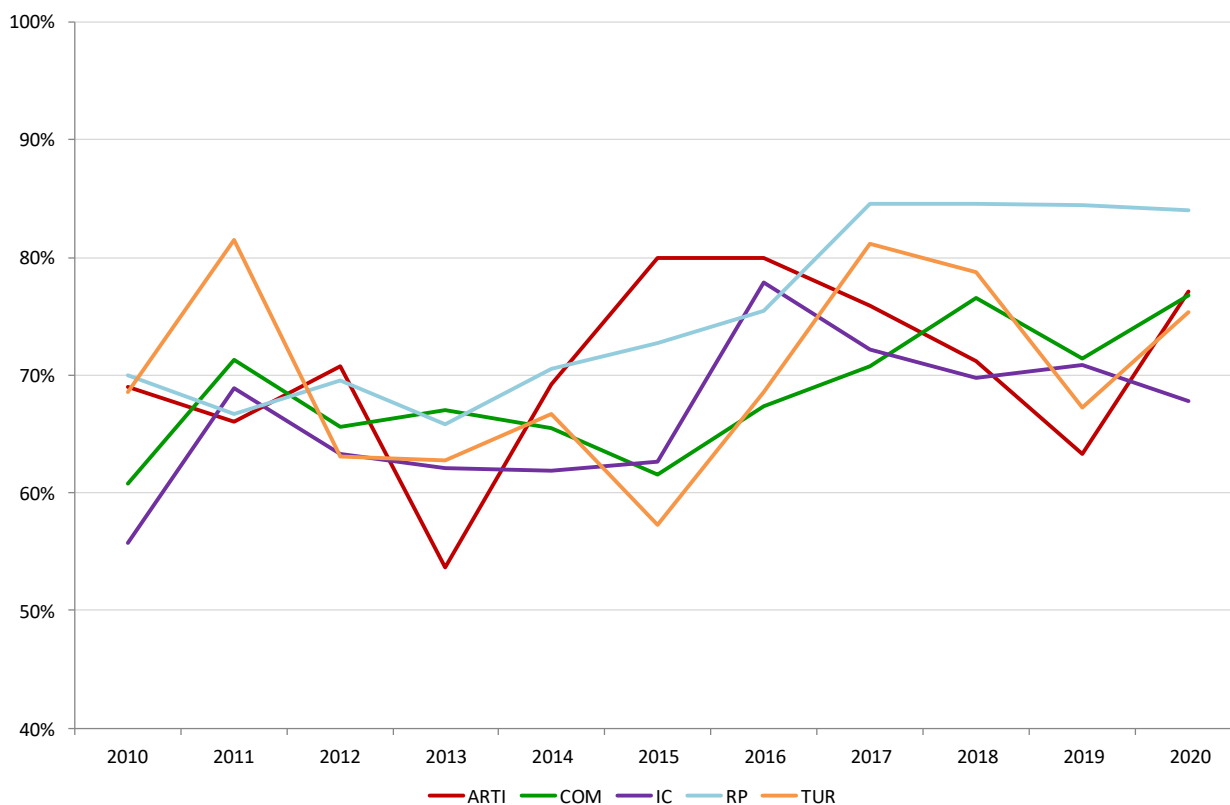


Fig. 44: Corsi di laurea: profilo dei laureati IULM VS ALMALAUREA. Risposte alla domanda: "Si iscriverebbero di nuovo all'Università? Sì, allo stesso corso dell'Università IULM", anni di laurea 2010-2020

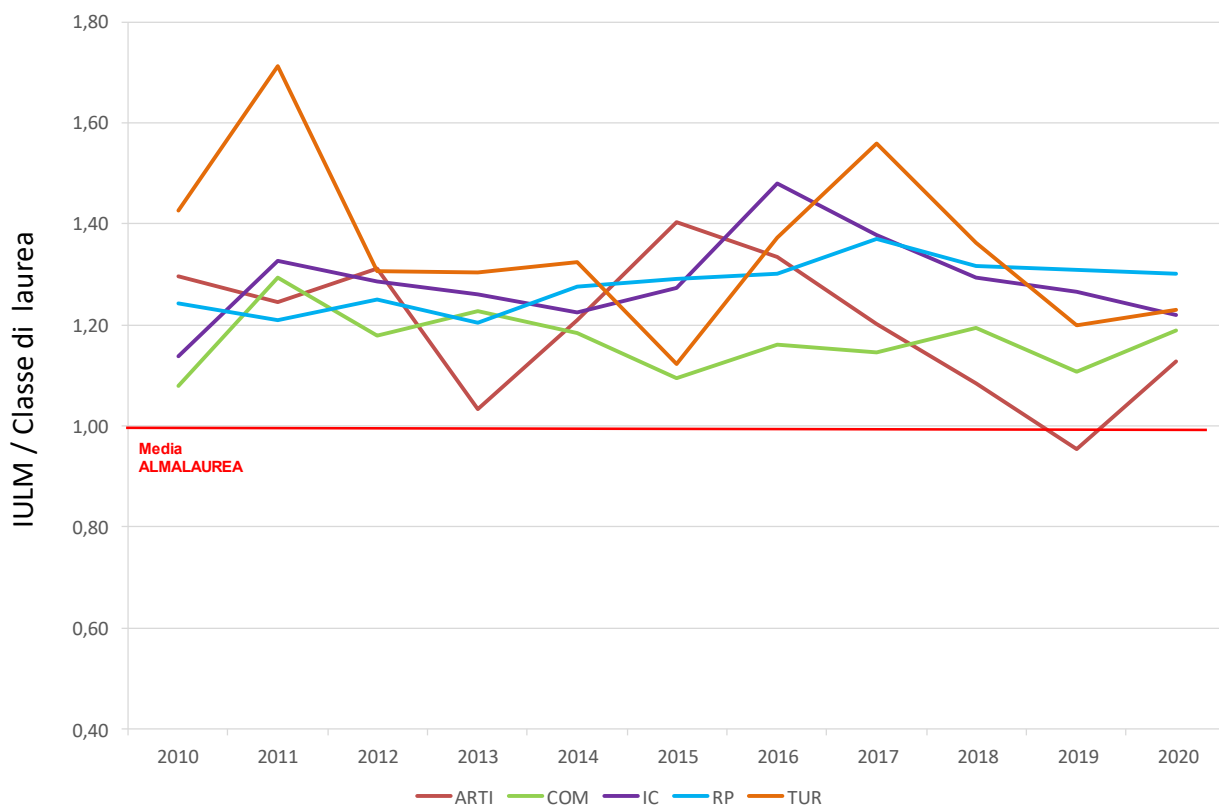


Fig. 45: Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: "Si iscriverebbero di nuovo all'Università? Sì, allo stesso corso dell'Università IULM", anni di laurea 2010-2020

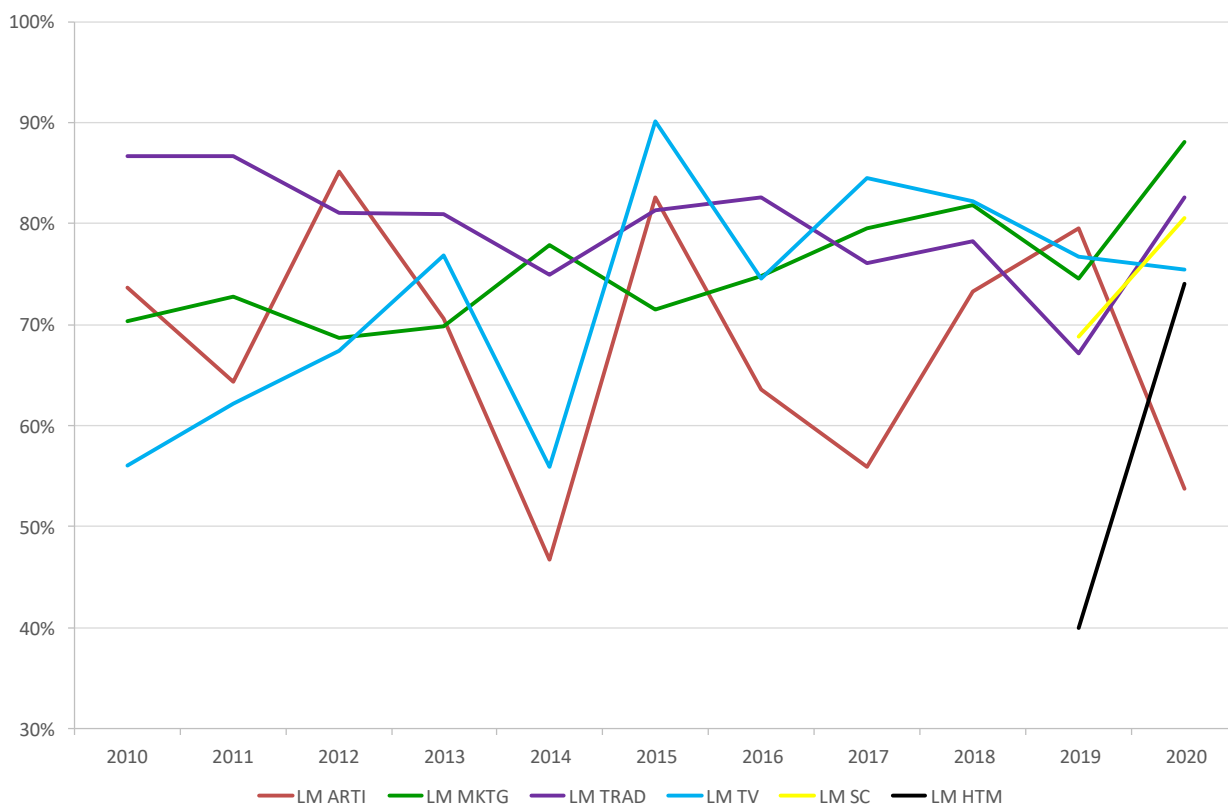


Fig. 46: Corsi di laurea magistrale IULM vs ALMALAUREA: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: "Si iscriverebbero di nuovo all'Università? Sì, allo stesso corso dell'Università IULM", anni di laurea 2010-2020

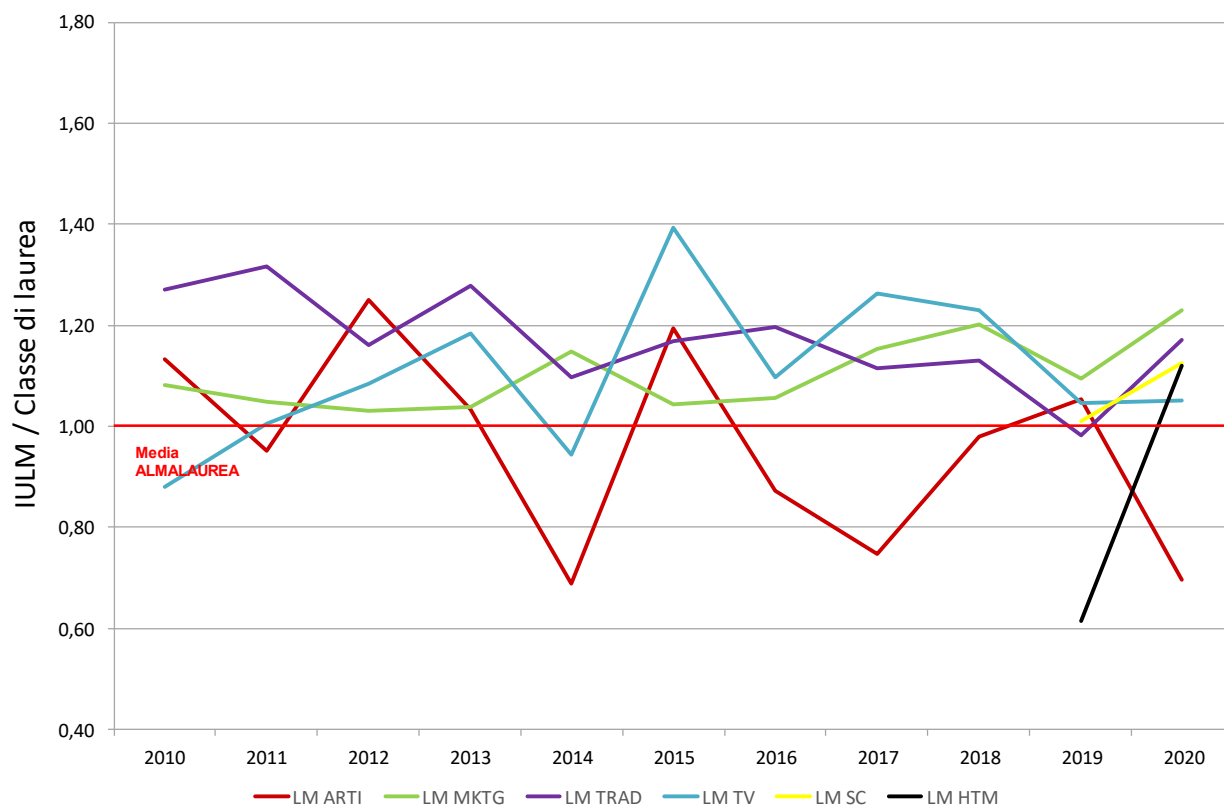


Fig. 47: Corsi di laurea: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: “È soddisfatto del Corso di studi? Decisamente sì”, anni di laurea 2010-2020

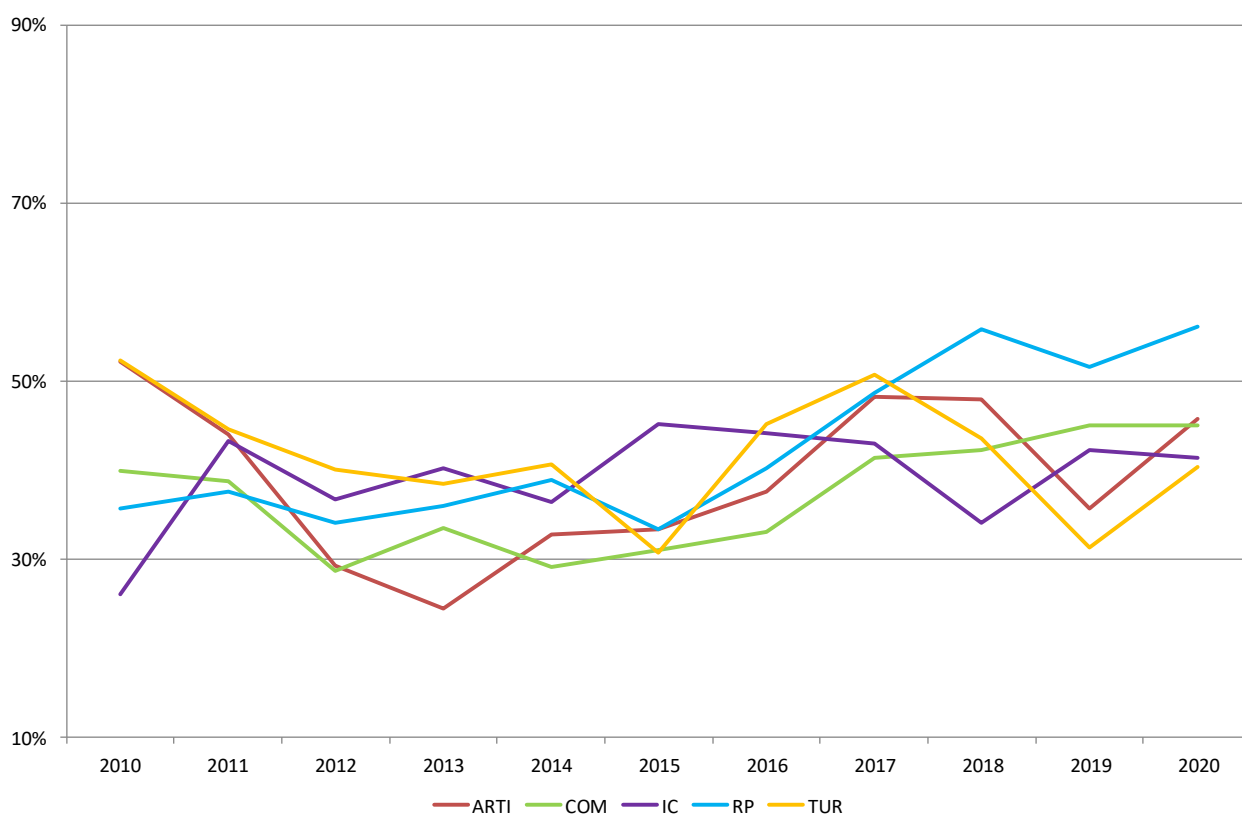


Fig. 48: Corsi di laurea IULM vs ALMALAUREA: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: “È soddisfatto del Corso di studi? Decisamente sì”, anni di laurea 2010-2020

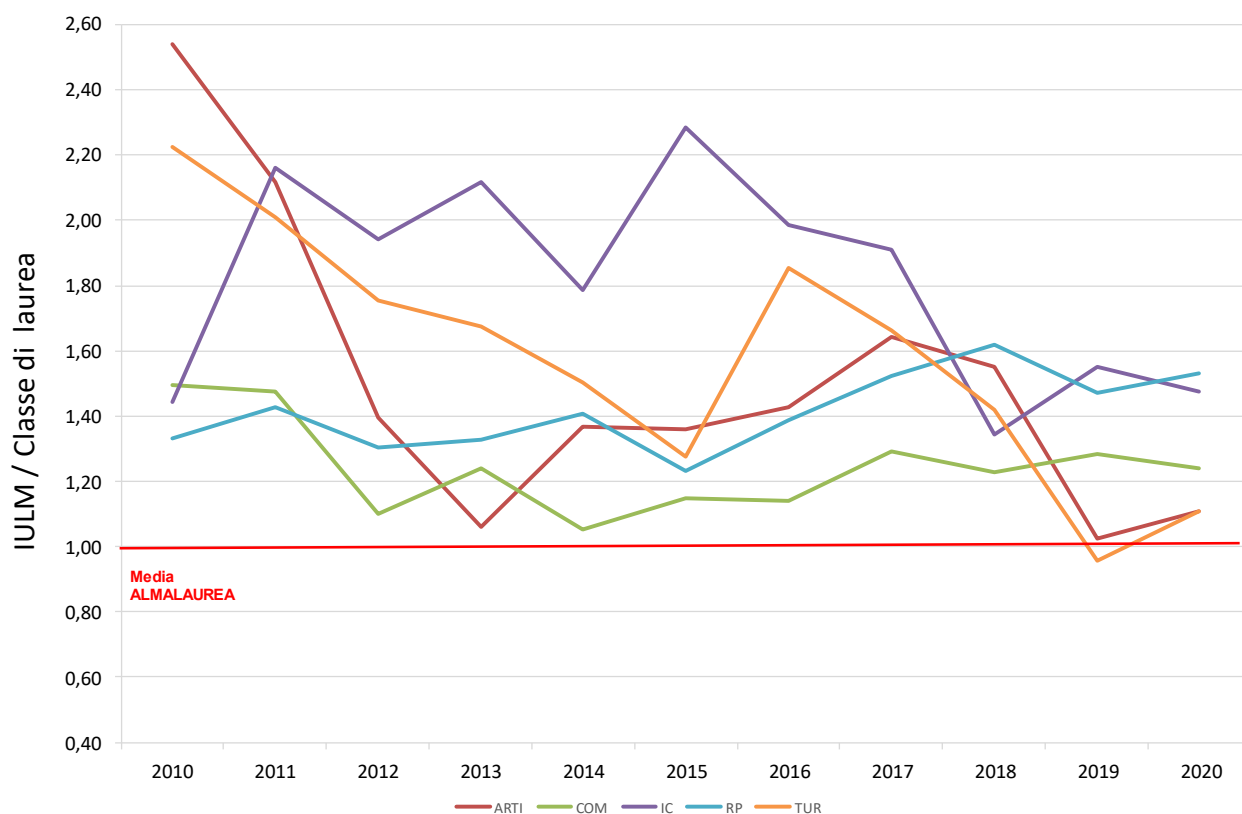


Fig. 49: Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: “É soddisfatto del Corso di studi? Decisamente si”, anni di laurea 2010-2020

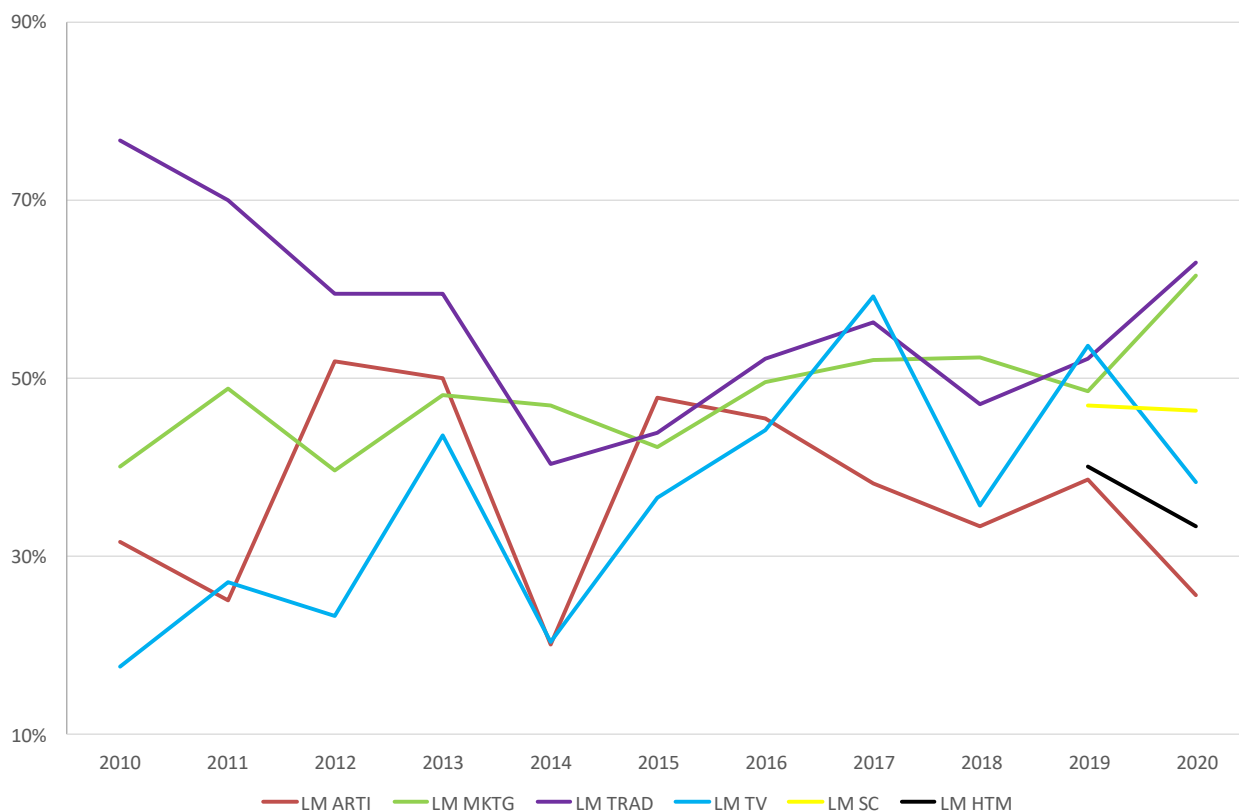
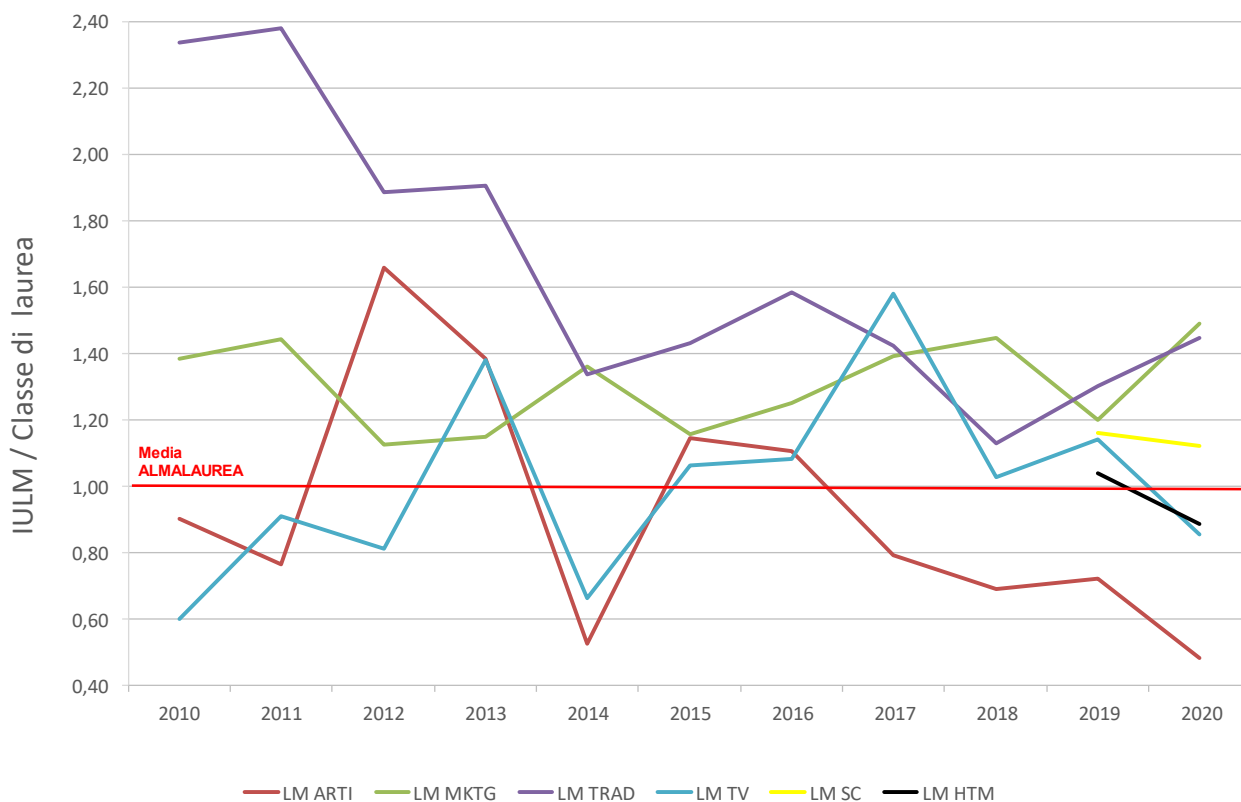


Fig. 50: Corsi di laurea magistrale IULM vs ALMALAUREA: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: “É soddisfatto del Corso di studi? Decisamente si”, anni di laurea 2010-2020



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

La valutazione dei servizi dell'Università IULM, effettuata per la nona volta nell'estate del 2020 con metodologia CAWI (questionario online elaborato e validato con la collaborazione dei rappresentanti degli studenti), ha raccolto 2.078 risposte valide (pari al 26,7% degli iscritti e laureati intervistati), risultato in ulteriore aumento 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. 51, 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 portale 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 forte diminuzione dell'accesso, derivante dai prolungati periodi di chiusura dell'Ateneo e sospensione delle lezioni in presenza.

Nella * Dato non disponibile per gli a.a. 2018/19 e 2019/20.

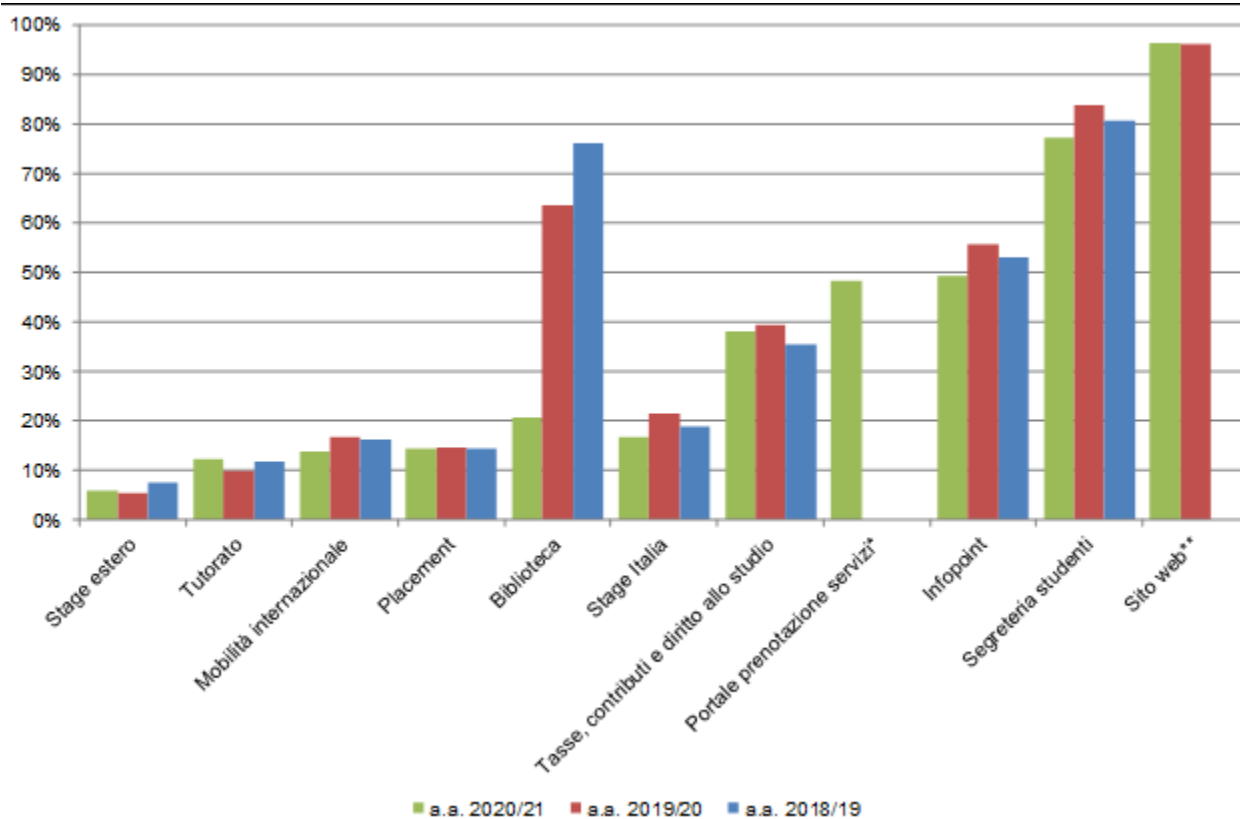
** Dato non disponibile per l'a.a. 2018/19.

Fig. 52 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 e Placement, che evidenziano una quota di molto soddisfatti inferiore al 40% e una quota di valutazioni al di sotto della sufficienza nell'ordine di un quinto dei rispondenti;
- il servizio Stage estero, che a fronte di una soddisfazione elevata, pari al 45% dei rispondenti, mostra una quota di valutazioni inferiori a 6 nell'ordine di un quarto dei rispondenti, palesando una significativa polarizzazione dei giudizi;
- la Segreteria studenti, l'infrastruttura informatica, la Biblioteca e l'Infopoint, che mostrano una quota di pienamente soddisfatti compresa tra il 40% e il 50% dei rispondenti, senza evidenti polarizzazioni dei giudizi;
- il servizio Tutorato, il servizio Mobilità internazionale e l'Ufficio Tasse, contributi e diritto allo studio, per i quali la quota di pienamente soddisfatti è superiore alla metà dei rispondenti.

In generale è possibile osservare un generale miglioramento della soddisfazione complessiva di quasi tutti i servizi indagati rispetto allo scorso anno, nonché una certa convergenza verso i valori medi.

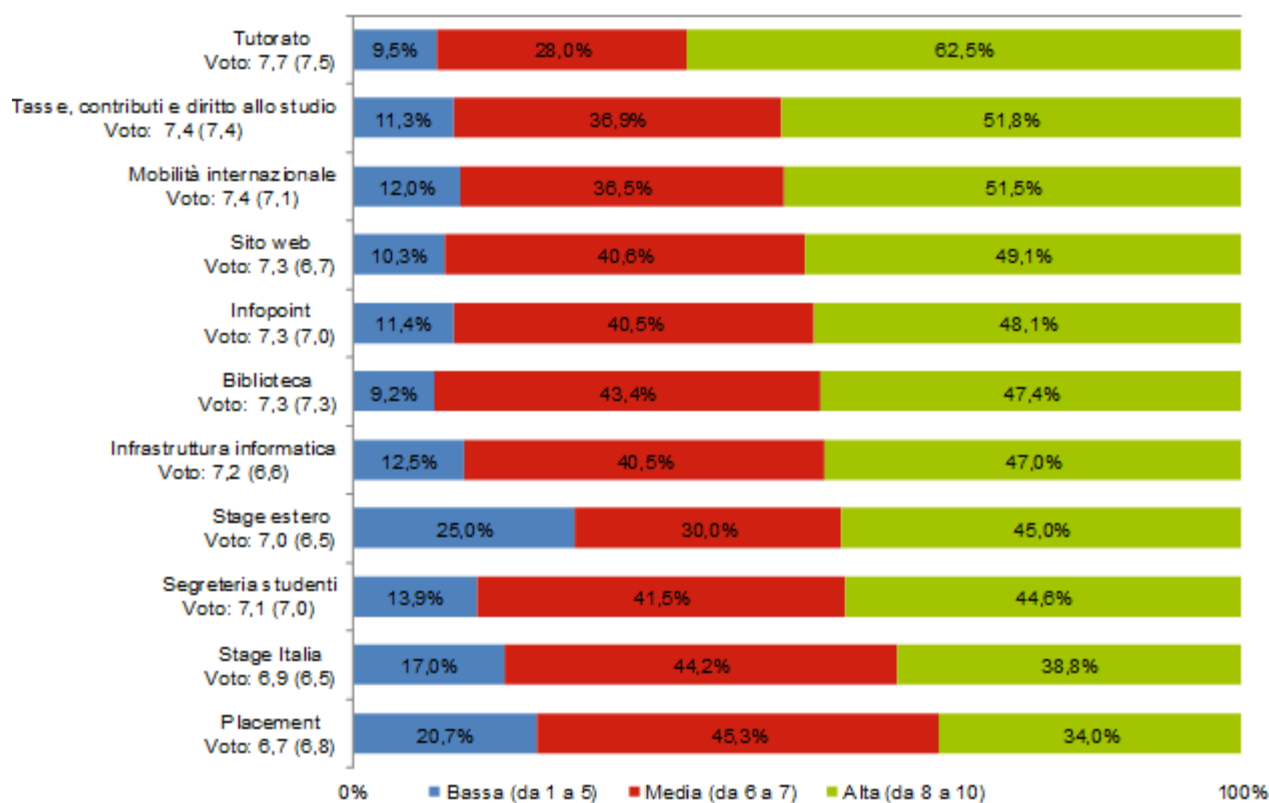
Fig. 51 Frequenza di utilizzo dei servizi: servizio utilizzato almeno una volta negli ultimi 12 mesi.



* Dato non disponibile per gli a.a. 2018/19 e 2019/20.

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

Fig. 52 Soddisfazione complessiva per i diversi servizi, a.a. 2020/21.



Tra parentesi il valore medio della rivelazione dell'a.a. 2019/20.

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 22 febbraio 2021 per il I semestre e il 23 luglio 2021 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;
- i grafici riepilogativi (per ogni Corso di studio) dei risultati della rilevazione;
- per ogni Corso di studio, un file excel contenente i risultati della rilevazione (una riga per ogni attività didattica che ha raccolto almeno 10 questionari);

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

I risultati dell'indagine relativa alla valutazione delle attività a distanza da parte dei docenti con riferimento all'a.a. 2019/20 sono stati condivisi con gli Organi di governo il 10 novembre 2021.

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

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 18 novembre 2021.

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. 2020/21 sono state trasmesse ai responsabili dei diversi servizi indagati il 17 dicembre 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).

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 2 febbraio 2022 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 stati resi disponibili ai Gruppi AQ dei Corsi di studio e alle Commissioni paritetiche docenti-studenti.

I risultati dell'indagine sono inoltre stati presenti ai rappresentanti degli studenti eletti nei diversi consessi e agli studenti del Sistema di AQ (Gruppi AQ dei CdS e Commissioni paritetiche docenti-studenti) il 22 febbraio 2022; in occasione di tale incontro gli studenti si sono potuti confrontare direttamente con i responsabili dei diversi Uffici.

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

Nell'a.a. 2020/21, 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 il buon andamento medio della soddisfazione degli studenti.

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 degne di nota. Tutti i Corsi di studio riportano valutazioni complessivamente positive e spesso in miglioramento rispetto al passato, mentre gli insegnamenti che si collocano nella regione di insoddisfazione risultano in una quota marginale e in ulteriore diminuzione, corrispondendo al 3,4% del totale degli insegnamenti rilevati²² nell'a.a. 2020/21.

Nell'a.a. 2020/21 il Presidio ha inoltre ripetuto la rilevazione dell'opinione dei docenti sulle attività svolte in modalità online: attraverso un questionario dedicato i docenti e i professori a contratto potevano valutare la loro esperienza relativamente a didattica online, esami online e lauree online. L'indagine ha confermato quanto già evidenziato l'anno precedente:

- una soddisfazione piuttosto elevata per lo svolgimento delle lauree online;
- una valutazione complessivamente positiva relativamente all'esperienza di didattica online;
- una contenuta soddisfazione relativamente allo svolgimento degli esami in modalità online.

Per quanto concerne l'indagine sui laboratori linguistici il principale punto di forza si conferma essere la specificità delle diverse indagini, che consentono di cogliere le 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 che il Presidio ha 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. 2020/21 in particolare, il Nucleo evidenzia i seguenti aspetti:

- l'indagine relativa alla nuova piattaforma e-learning di Professional English I ha evidenziato uno scarso apprezzamento da parte degli studenti (sia per la piattaforma in sé, che per l'assistenza tecnica). Sebbene il Nucleo sia consapevole che per l'a.a. 2021/22 l'Ateneo abbia già apportato importanti correttivi, come, ad esempio, l'istituzione di lezioni frontali quindicinali online proposte in accompagnamento alle Units della piattaforma, è opportuno mantenere alta l'attenzione circa la soddisfazione degli studenti;
- il tasso di risposta ai questionari dedicati ai laboratori didattici di lingue straniere risulta ancora insoddisfacente. Il prossimo passaggio della rilevazione sulla piattaforma Esse3, con l'inserimento dell'obbligatorietà della rilevazione per l'iscrizione agli appelli d'esame, dovrebbe però permettere di superare tale criticità.

In ogni caso i laboratori paiono piuttosto graditi dagli studenti, eccezion fatta per gli orari delle lezioni;

- il tentativo di rendere disponibile il questionario relativo al laboratorio di English for business all'interno della pagina personale degli studenti dedicata ai Servizi Online non ha purtroppo incrementato il tasso di risposta nella misura attesa. Il Nucleo mostra però apprezzamento per il tentativo di miglioramento nella modalità di rilevazione, auspicandone un prossimo collegamento con l'iscrizione agli appelli d'esame;
- i laboratori linguistici dei Corsi della Facoltà di Interpretariato e comunicazione risultano graditi agli studenti, seppur con qualche differenziazione per lingua.

Il Nucleo chiede a questo proposito di poter avere accesso alle analisi svolte dalla Commissione di certificazione della Facoltà, così da poterne valorizzare ulteriormente le analisi e le conclusioni.

Il Nucleo evidenzia infine il miglioramento delle valutazioni relative alle Segreterie dell'ILC.

Relativamente alla rilevazione sui servizi dell'Ateneo, si evidenziano anche in quest'occasione i giudizi positivi rilevati per tutti i servizi offerti; particolare attenzione merita il monitoraggio del livello di soddisfazione per la Segreteria studenti, servizio centrale dell'Ateneo.

²² Considerando solamente gli insegnamenti che hanno ricevuto almeno 10 valutazioni da parte degli studenti.

Si osserva inoltre un utilizzo molto differenziato per i diversi servizi offerti: il Nucleo invita l'Ateneo a individuare meccanismi per invitare gli studenti a usufruire maggiormente anche dei servizi più di "nicchia".

Si confermano inoltre i seguenti punti di forza dell'indagine:

- 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 e di confronto diretto con gli studenti.

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 in cui sono attivi Corsi di laurea e di laurea magistrale appartenenti alle medesime Classi di laurea, 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.²³

Fa eccezione il Corso di laurea magistrale in Arte, valorizzazione e mercato, per il quale si rileva una quota di laureandi che si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso di laurea magistrale e di quanti si dichiarano decisamente soddisfatti del Corso inferiore alle medie sia di Ateneo che di Almalaurea, nonché in diminuzione. Il Nucleo suggerisce di tenere monitorato tale aspetto.

²³ 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.