

[Digitare il testo]

Relazione Nucleo di Valutazione 2020 Opinione degli studenti e dei laureandi 2018/2019

*Approvato dal Nucleo di valutazione
30.06.2020*



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
SUOR ORSOLA
BENINCASA

Indice

1. OBIETTIVI DELLA RILEVAZIONE/DELLE RILEVAZIONI	3
2. MODALITÀ DI RILEVAZIONE	3
STUDENTI	3
2.a Descrizione della rilevazione.....	3
2.b. La metodologia e l’organizzazione utilizzata per la rilevazione.....	5
2.c. Il questionario utilizzato	6
LAUREANDI	7
2.d Descrizione della Rilevazione	7
2.e. La metodologia e l’organizzazione utilizzata per la rilevazione.....	7
2.f Il questionario utilizzato	7
3. RISULTATI DELLA RILEVAZIONE/DELLE RILEVAZIONI	9
3.a. Alcuni risultati aggregati dell’indagine	9
3.b.I risultati della valutazione degli studenti	9
3.c.I suggerimenti degli studenti.....	10
3.d Le opinioni dei laureandi	11
LAUREE TRIENNALI	13
LAUREE MAGISTRALI	23
MAGISTRALI A CICLO UNICO:.....	35
3.e Analisi dei singoli CdS STUDENTI.....	40
CORSI DI LAUREA (triennali)	40
SCIENZE DEI BENI CULTURALI: TURISMO, ARTE, ARCHEOLOGIA L-1	41
LINGUE E CULTURE MODERNE L-11.....	42
ECONOMIA AZIENDALE E GREEN ECONOMY L-18	44
SCIENZE DELL’EDUCAZIONE L-19	45
SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE L-20	47
SCIENZE E TECNICHE PSICOLOGICHE L-24	48
CORSI DI LAUREA (magistrali).....	49
ARCHEOLOGIA E STORIA DELL’ARTE LM-2 & LM-89.....	51
LINGUE MODERNE PER LA COMUNICAZIONE E LA COOPERAZIONE INTERNAZIONALE-LM 38.....	52
PSICOLOGIA: RISORSE UMANE, ERGONOMIA COGNITIVA, NEUROSCIENZE COGNITIVE – LM 51	54

CONSULENZA PEDAGOGICA. LM-57 - SCIENZE DELL'EDUCAZIONE DEGLI ADULTI E DELLA FORMAZIONE CONTINUA & LM-85 - SCIENZE PEDAGOGICHE	56
COMUNICAZIONE PUBBLICA E D'IMPRESA LM-59	57
PROGRAMMAZIONE, AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DELLE POLITICHE E DEI SERVIZI SOCIALI LM- 87	58
CORSI DI LAUREA MAGISTRALE A CICLO UNICO (quinquennali).....	60
SCIENZE DELLA FORMAZIONE PRIMARIA LM-85 - BIS	60
GIURISPRUDENZA LMG/01	62
CONSERVAZIONE E RESTAURO DEI BENI CULTURALI LMR/02.....	63
4. UTILIZZO DEI RISULTATI.....	65
5. PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA RELATIVAMENTE A MODALITÀ DI RILEVAZIONE, RISULTATI DELLA RILEVAZIONE/DELLE RILEVAZIONI E UTILIZZAZIONE DEI RISULTATI.....	66
6. ULTERIORI OSSERVAZIONI	66

1. OBIETTIVI DELLA RILEVAZIONE/DELLE RILEVAZIONI

La presentazione dei risultati dell'indagine annuale sulla valutazione da parte degli studenti delle attività legate alla didattica segue i criteri adottati nella precedente rilevazione: i risultati sono infatti presentati per Corso di Studio, mantenendo la distinzione tra studenti frequentanti e non frequentanti per valutare eventuali, differenziati esiti. La valutazione degli studenti frequentanti e non frequentanti riguarda tutti gli insegnamenti attivati e ha come oggetto l'organizzazione del CdS, l'organizzazione del singolo insegnamento, la docenza, il carico di studio, il materiale con gli ausili didattici nonché ulteriori informazioni aggiuntive e il grado di soddisfazione generale.

La vastità dei dati raccolti ed il loro trattamento gestionale rappresentano il risultato dell'impegno che gli Uffici hanno svolto con competenza e professionalità eccellenti, sviluppando un vero e proprio investimento in patrimonio informativo.

I risultati relativi all'anno 2018/19 rappresentano un ulteriore progresso nella produzione di dati ed informazioni di supporto al government dell'Università di Suor Orsola Benincasa, consentendo anche significativi confronti con l'anno precedente.

La rilevazione si propone di esaminare i punti di forza e di criticità dell'offerta formativa dell'Ateneo e come questi vengano presi in carico dai singoli Consigli di CdS al fine del miglioramento della Qualità dell'offerta.

2. MODALITÀ DI RILEVAZIONE

STUDENTI

2.a Descrizione della rilevazione

Nell'anno accademico 2018/2019 il 100% dei corsi di insegnamento (in continuità con l'anno precedente) per i quali almeno uno studente, nel corso dell'anno accademico, ha inoltrato istanza per sostenere il relativo esame, è stato coinvolto dalla rilevazione sulle opinioni degli studenti frequentanti e non, per un totale di 53654 questionari somministrati, dei quali il 30,5% a studenti non frequentanti. La partecipazione alle attività didattiche (indicate approssimativamente dal numero di questionari somministrati) appare assai differenziata per CdS ed indica un differente approccio degli studenti ai processi di formazione.

La seguente tabella riporta la percentuale degli studenti non frequentanti sul totale dei questionari erogati per Corso di Studio:

Percentuale non Frequentanti sul totale questionari

	2020		2019
CdL	%NF/tot		%NF/tot
L-1	27,22%		25,65%
L-11	36,99%		28,84%
L-18	27,60%		23,46%
L-19	39,43%		38,88%
L-20	31,87%		29,57%
L-24	29,93%		24,53%
LM 2 -89	31,65%		34,03%
LM-38	31,93%		31,05%

LM-51	33,41%		50,00%
LM59	30,18%		38,63%
LM-85 Bis	28,64%		25,04%
LM85-LM57	37,22%		25,75%
LM-87	49,86%		52,12%
LMG-01	32,85%		33,91%
LMR-02	14,53%		19,19%
Valore medio	32,40%		30,55%

La grande variabilità fra i singoli corsi invita ad una più attenta analisi delle motivazioni della non frequenza.

Questi dati rappresentano, a parere del Nucleo, elementi di riflessione rispetto ai quali predisporre le adeguate azioni di mantenimento e/o di miglioramento dei risultati conseguiti nella progettazione e svolgimento dell'offerta formativa di Ateneo.

Il Nucleo suggerisce una più attenta indagine sugli studenti non frequentanti.

Un ulteriore elemento degno di nota riguarda la numerosità degli studenti che seguono o sostengono gli esami dei singoli corsi di insegnamento, come si evince dal numero di insegnamenti che, nella raccolta dei questionari, non superano la soglia minima di rappresentatività del corso. Per rendere i risultati dei questionari statisticamente rappresentativi, infatti, si è deciso di non considerare nella valutazione quegli insegnamenti che non presentavano un numero di questionari compilati inferiore o uguale a 5.

Le numerosità degli insegnamenti che non raggiungono tale soglia è riportata, per ogni CdS, nella tabella seguente, suddivise fra frequentanti e non frequentanti:

Studenti Frequentanti

CdS	N insegnamenti che non raggiungono la soglia di almeno 5 questionari compilati
L-1	11
L-11	7
L-18	3
L-19	11
L-20	10
L-24	6
LM2-LM89	22
LM-38	14
LM-51	4
LM-59	3
LM-85 Bis	3
LM85-LM57	0
LM-87	4
LMG-01	16
LMR-02	7

Studenti non Frequentanti

CdS N	N insegnamenti che non raggiungono la soglia di almeno 5 questionari compilati
L-1	23
L-11	10
L-18	8
L-19	6
L-20	13
L-24	5
LM2 - LM89	24
LM-38	18
LM-51	8
LM-59	4
LM-85 Bis	3
LM85-LM57	2
LM-87	3
LMG-01	17
LMR-02	24

2.b. La metodologia e l'organizzazione utilizzata per la rilevazione

La rilevazione è condotta attraverso un questionario on-line contenente i quesiti presenti nell'Allegato IX del Documento AVA 2013 scheda n. 1 per gli studenti frequentanti e scheda n. 3 per gli studenti non frequentanti. Alle domande gli studenti hanno potuto scegliere tra quattro possibili risposte a cui è stato attribuito un punteggio secondo lo schema riportato:

1. DECISAMENTE NO (2,5 punti)
2. PIÙ NO CHE SI (5 punti)
3. PIÙ SI CHE NO (7,5 punti)
4. DECISAMENTE SI (10 punti)

La somministrazione dei questionari agli studenti frequentanti è avvenuta fra i 2/3 e il termine della durata dell'insegnamento, quindi nella terza settimana di novembre per gli insegnamenti del primo semestre e nella terza settimana di aprile per gli insegnamenti del secondo semestre nel corso della "settimana della valutazione". In questo periodo gli studenti frequentanti sono invitati alla compilazione dei questionari tramite il loro smartphone.

I questionari sono comunque compilati obbligatoriamente perché inseriti all'interno della procedura di prenotazione all'appello di esame e pertanto per tutti gli studenti è data sempre la possibilità di compilare il questionario prima della prenotazione.

Gli studenti coinvolti sono solo quelli che risultano iscritti, nell'anno accademico, all'anno di corso nel quale, dal rispettivo piano di studi, risulta presente il Corso di insegnamento. La procedura on line è bloccante all'atto della prenotazione dell'esame. Lo studente per proseguire deve compilare il questionario.

Gli esiti della rilevazione sono stati resi disponibili sul sito internet dell'Ateneo e sono consultabili alla voce corso di laurea in cifre di ciascun corso di studi.

Il documento da visualizzare è stato diviso in opinione degli studenti frequentanti e opinione studenti non frequentanti, e risulta strutturato in tre parti:

1. **Dati generali sulla rilevazione del CdS:** Numero di questionari raccolti; soglia minima di rappresentatività del corso (5 questionari); numero di insegnamenti che hanno superato la soglia minima di rappresentatività; numero di insegnamenti che non hanno superato la soglia minima di rappresentatività; numero di laboratori; media generale del corso (la scala è su 10); numero d'insegnamenti rappresentativi e per i quali il punteggio medio è inferiore alla media.
2. **Tabella con il dettaglio per le singole domande del questionario:** numero questionari compilati; punteggio per ogni domanda; media voto per ogni domanda su scala 10.
3. **Istogramma rappresentante il punteggio medio del CdS riportato per ogni quesito.**

2.c. Il questionario utilizzato

Il questionario per i frequentati affronta sostanzialmente 4 aspetti:

- 1) le opinioni riguardo al carico di studio, alle conoscenze di base possedute, all'adeguatezza del materiale didattico alla chiarezza sulle informazioni relative alle modalità di svolgimento dell'esame (Domande da n. 5 a n.10);
- 2) le opinioni riguardo alla capacità del docente di stimolare l'interesse per la materia, alla chiarezza nell'esposizione, alla coerenza tra lezioni e programma del corso dichiarato sul web (Domande da n. 1 a n. 4);
- 3) le opinioni riguardo all'interesse che lo studente ha per la materia oggetto del corso di insegnamento (Domanda n. 10);
- 4) suggerimenti

La struttura del questionario è riportato di seguito:

Quesito

1. Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?
2. Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?
3. Il docente stimola / motiva l'interesse verso la disciplina?
4. Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?
5. Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc...), ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia?
6. L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?
7. Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?
8. Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?
9. Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?
10. Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?
11. E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?

Inoltre, in una seconda parte si invitano gli studenti a presentare suggerimenti e /o proposte:

Suggerimento

- Alleggerire il carico didattico complessivo
- Attivare insegnamenti serali o nel fine settimana
- Aumentare l'attività di supporto didattico
- Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti
- Fornire in anticipo il materiale didattico

Fornire più conoscenze di base
Inserire prove d'esame intermedie
Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti
Migliorare la qualità del materiale didattico

Per quanto riguarda gli studenti non frequentanti sono state eliminate soltanto le domande che fanno riferimento all' insegnamento frontale e conservate le seguenti:

Quesito

1. Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?
2. Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?
3. Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?
4. Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?
5. Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?
6. E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?

LAUREANDI

2.d Descrizione della Rilevazione

L'opinione dei laureandi si basa sui giudizi dei Laureati dell'Ateneo così come riportati dall'indagine AlmaLaurea.

2.e. La metodologia e l'organizzazione utilizzata per la rilevazione

Si sono utilizzati gli ultimi dati presentati da Alma Laurea nella XXII indagine sul profilo dei laureati di UNISOB.

2.f Il questionario utilizzato

L'insieme delle domande risulta di estremo interesse ai fini della programmazione e gestione dell'offerta formativa; la lettura dei risultati va inquadrata come risposta della popolazione studentesca, in termini di adeguatezza percepita del complesso delle attività connesse alla didattica erogata.

In particolare nell'indagine Alma Laurea si eroga un questionario così organizzato:

a) Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea

Decisamente sì
Più sì che no
Più no che sì
Decisamente no

b) Sono soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale

Decisamente sì
Più sì che no
Più no che sì
Decisamente no

c) Sono soddisfatti dei rapporti con gli studenti

Decisamente sì

Più sì che no
Più no che sì
Decisamente no

d) Valutazione delle aule

Sempre o quasi sempre adeguate
Spesso adeguate
Raramente adeguate
Mai adeguate
Non utilizzate

e) Valutazione delle postazioni informatiche

Presenti e in numero adeguato
Presenti, ma in numero inadeguato
Non presenti
Non utilizzate

f) Valutazione delle biblioteche (prestito/consultazione, orari di apertura ...)

Decisamente positiva
Abbastanza positiva
Abbastanza negativa
Decisamente negativa
Non utilizzate

g) Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...)

Sempre o quasi sempre adeguate
Spesso adeguate
Raramente adeguate
Mai adeguate
Non utilizzate

h) Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale

Presenti e adeguati
Presenti, ma inadeguati
Non presenti
Non utilizzati

i) Il carico di studio degli insegnamenti è stato adeguato alla durata del corso di studio?

Decisamente sì
Più sì che no
Più no che sì
Decisamente no

3. RISULTATI DELLA RILEVAZIONE/DELLE RILEVAZIONI

3.a. Alcuni risultati aggregati dell'indagine

La prima e più generale osservazione riguarda il numero medio di questionari rilevati per corso; tale numero varia nei diversi CdS, così come varia il numero di studenti per corso. Anche se il numero medio di questionari per corso non misura la partecipazione degli studenti ai corsi medesimi, è però un interessante segnale da rilevare sulla frequenza. Questo fenomeno potrebbe suggerire una verifica in dettaglio delle caratteristiche dell'offerta formativa, allo scopo di meglio comprendere le caratteristiche dei corsi e, al limite, tendenzialmente, rimodulare i corsi con contenuto numero di studenti.

Un punto d'indubbio interesse deriva dall'analisi degli studenti non frequentanti; dai questionari si rileva che le percentuali dei non frequentanti, in questa rilevazione, a differenza di quella dello scorso a.a., differiscono in maniera rilevante fra CdL e CdLM o a ciclo unico. Fra le motivazioni della mancata frequenza appare dominante quella relativa ad impegni lavorativi; potrebbe essere rilevante analizzare meglio in quale tipo di lavoro gli studenti sono impegnati durante il corso degli studi. Incrociando i dati dei questionari con quelli di Alma Laurea, si può osservare che, in realtà, la motivazione lavorativa adottata dagli studenti sembra essere confermata dall'indagine Alma Laurea. A titolo di esempio, per le LM 51 e 87 che, dai questionari OPIS, presentano una percentuale di non frequentanti pari rispettivamente al 50% e al 52%, l'indagine Alma Laurea riporta il 66% e 87% di studenti che hanno fatto esperienze di lavoro durante gli studi e il 36% e il 41% di studenti che lavoravano a tempo parziale durante il loro percorso.

Particolare attenzione è stata posta su quei CdS che presentano percentuali di motivazioni della mancata frequenza diversa dai motivi di lavoro, più alte della media dei Corsi. In particolare, il NdV ha rilevato che la motivazione discendente da "Frequenza lezioni di altri insegnamenti" richieda un particolare approfondimento. A fronte di una frequenza media di tale risposta sufficientemente contenuta, alcuni CdS presentano una frequenza di risposta più elevata. Questo fenomeno può derivare sia dal fatto che un certo numero di studenti non completa l'insieme degli esami previsti dall'ordinamento nell'anno di corso e quindi si trova a dover sostenere esami previsti in un determinato anno accademico in anni successivi a quello ordinamentale ma anche dalla possibile struttura del calendario delle lezioni che non riesce ad evitare sovrapposizioni di orari delle lezioni fra gli insegnamenti del medesimo anno di corso. Il NdV invita i Consigli di CdS ad approfondire tale aspetto.

Discorso analogo può essere fatto per quanto riguarda la motivazione "Frequenza poco utile ai fini della preparazione dell'esame"; a fronte di un valore medio pari al 4% alcuni corsi presentano valori più elevati. Anche per questo caso il Consiglio di CdS è invitato a meglio analizzare il problema.

3.b.I risultati della valutazione degli studenti

In questo paragrafo si analizzano i giudizi che gli studenti, frequentanti e non frequentanti, hanno espresso sugli aspetti organizzativi, siano essi riferibili alla responsabilità del singolo docente o alla strutturazione dei corsi o, più in generale, ad aspetti pertinenti all'Ateneo.

L'insieme delle domande risulta di estremo interesse ai fini della programmazione e gestione dell'offerta formativa; la lettura dei risultati va inquadrata come risposta della popolazione studentesca, in termini di adeguatezza percepita del complesso delle attività connesse alla didattica erogata.

Dall'analisi delle risposte ai vari quesiti emergono i risultati di seguito indicati.

L'organizzazione dello specifico insegnamento

Le domande relative all'organizzazione dello specifico insegnamento mostrano mediamente valutazioni molto positive; la media dei punteggi degli studenti frequentanti su tutte le domande di questo gruppo su tutti gli insegnamenti e su tutti i CdS è pari a 8,60 (con una Deviazione Standard pari a 0,23), mentre quella degli studenti non frequentanti è leggermente inferiore e presenta una maggiore dispersione (media= 8,1; ds= 0,42).

Dai dati si rileva che oltre il 75% degli studenti si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto per la qualità dei corsi.

I dati sui singoli insegnamenti sono riportati nelle tabelle relative ai singoli CdS.

In generale si può affermare che le maggiori criticità si rilevano in media rispetto alle risposte relative alle domande:

- Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?
- Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?

L'attività didattica dei docenti

Considerazioni analoghe a quanto svolte per il punto precedente si possono fare anche sulla valutazione dei docenti. Con qualche rara eccezione, la valutazione media è superiore a 8,5 per il frequentanti e 8,3 per i non frequentanti. Si tratta comunque di valutazione molto positive.

Interesse per la Disciplina

Infine l'interesse per la disciplina presenta in media valori di gradimento molto elevati e analoghi a quelli risultanti dai due precedenti gruppi di valutazioni.

I risultati relativi ai singoli CdS sono riportati nella sezione apposita.

3.c.I suggerimenti degli studenti

Un aspetto interessante del modello di rilevazione è rappresentato dalla sezione relativa ai suggerimenti che gli studenti sono invitati a fare secondo alcune indicazioni fornite dal modello stesso. I nove items sono:

- Alleggerire il carico didattico complessivo
- Attivare insegnamenti serali o nel fine settimana
- Aumentare l'attività di supporto didattico
- Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti
- Fornire in anticipo il materiale didattico
- Fornire più conoscenze di base
- Inserire prove d'esame intermedie
- Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti
- Migliorare la qualità del materiale didattico

Le risposte sono fornite da studenti sia frequentanti che non frequentanti. Naturalmente la lettura che se ne fa in questa sede riguarda il complesso di Ateneo e le differenze fra i CdS. I risultati sono analoghi a quelli della scorsa rilevazione.

Sia i frequentanti sia i non frequentanti indicano come suggerimento molto sentito quello relativo all'alleggerimento del carico didattico.

Ulteriori suggerimenti riguardano, l'attivazione di prove intermedie di esame e fornire più conoscenze di base.

Analoghi risultati si trovano per un item che è confrontabile con i precedenti in ordine di rilevanza e cioè "Aumentare l'attività di supporto".

L'indicazione di promuovere insegnamenti serali o nel fine settimana non raccoglie, sia nel complesso sia nelle due tipologie, un grande numero di adesioni.

I risultati relativi ai singoli CdS sono riportati nella sezione apposita

3.d Le opinioni dei laureandi

In questa indagine è possibile ricostruire i valori numerici delle singole risposte e quindi si rende possibile costruire due indici sintetici di soddisfazione indicati con IS e dati da:

$$IS1 = \frac{\text{Decisamente Sì} + \text{Più Sì che No}}{\text{Decisamente No} + \text{Più No che Sì}}$$

Questo indice misura "quanti studenti soddisfatti vi sono per ogni studente insoddisfatto". Maggiore è la distanza, positiva, del valore dell'indice dall'unità, maggiore è quindi la soddisfazione rilevata.

Un indice complementare utilizzato è stato:

$$IS2 = \frac{\text{Decisamente Sì} + \text{Più Sì che No}}{\text{Totale degli studenti intervistati}}$$

Questo indice misura "quanti studenti sostanzialmente soddisfatti" vi sono sul totale degli studenti intervistati. Supplisce al precedente laddove (soprattutto per campioni di piccole dimensioni come accade per corsi di insegnamento o i moduli) non vi siano studenti insoddisfatti e quindi il denominatore risulterebbe pari a 0.

Questi due indici sono stati calcolati per le risposte che implicavano una valutazione sul grado di soddisfazione da parte degli studenti.

Dall'analisi delle risposte ai vari quesiti emergono i risultati di seguito indicati.

Per l'Ateneo nel suo complesso:

Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)	%	N	IS1	IS3
Decisamente sì	59,7	885,351	21,591	0,95
Più sì che no	35,3	523,499		
Più no che sì	4,1	60,803		
Decisamente no	0,3	4,449		
Sono soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale (%)				
Decisamente sì	39,9	591,717	15,279	0,932
Più sì che no	53,3	790,439		
Più no che sì	5,6	83,048		
Decisamente no	0,5	7,415		
Sono soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)				
Decisamente sì	56,8	842,344	14,262	0,927
Più sì che no	35,9	532,397		
Più no che sì	4,9	72,667		
Decisamente no	1,6	23,728		
Hanno utilizzato le aule (%)				
Valutazione delle aule (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	54,2	803,786	11,048	0,917
Spesso adeguate	37,5	556,125		

Raramente adeguate	7,2	106,776		
Mai adeguate	1,1	16,313		
Hanno utilizzato le postazioni informatiche (%)	86,8	1287,244		
Non le hanno utilizzate nonostante fossero presenti	9,4	139,402		
Non le hanno utilizzate in quanto non presenti	3,4	50,422		
Valutazione delle postazioni informatiche (per 100 fruitori)				
In numero adeguato	63,2	937,256		
In numero inadeguato	36,8	545,744		
Hanno utilizzato i servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura, ...) (%)	79,8	1183,434		
Valutazione dei servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura ...) (per 100 fruitori)				
Decisamente positiva	48	711,84	14,385	0,935
Abbastanza positiva	45,5	674,765		
Abbastanza negativa	5,3	78,599		
Decisamente negativa	1,2	17,796		
Hanno utilizzato le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (%)	91,4	1355,462		
Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	47,6	705,908	7,395	0,88
Spesso adeguate	40,4	599,132		
Raramente adeguate	9,7	143,851		
Mai adeguate	2,2	32,626		
Hanno utilizzato gli spazi dedicati allo studio individuale (%)	84,3	1250,169		
Non li hanno utilizzati nonostante fossero presenti	8,6	127,538		
Non li hanno utilizzati in quanto non presenti	6,3	93,429		
Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale (per 100 fruitori)				
Adeguati	69,3	1027,719		
Inadeguati	30,7	455,281		
Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) soddisfacente (%)				
Sempre o quasi sempre	52,3	775,609	14,563	0,932
Per più della metà degli esami	40,9	606,547		
Per meno della metà degli esami	5,9	87,497		
Mai o quasi mai	0,5	7,415		
Hanno ritenuto il carico di studio degli insegnamenti adeguato alla durata del corso di studio (%)				
Decisamente sì	44,5	659,935	13,042	0,95

Più sì che no	48,1	713,323		
Più no che sì	6,5	96,395		
Decisamente no	0,6	8,898		
Si iscriverebbero di nuovo all'università? (%)				
Sì, allo stesso corso dell'Ateneo	81,1	1202,713		
Sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo	6,7	99,361		
Sì, allo stesso corso ma in un altro Ateneo	5,4	80,082		
Sì, ma ad un altro corso e in un altro Ateneo	4,5	66,735		
Non si iscriverebbero più all'università	2	29,66		

Facendo riferimento ai valori degli indicatori IS1 e IS2, e ricordando che un valore di IS1 maggiore di 1 implica che il numero di studenti soddisfatti è maggiore degli insoddisfatti, si può notare che, mediamente, i laureati di UNISOB mostrano, per tutte le domande, un alto grado di soddisfazione. In particolare, per il grado complessivo di gradimento del corso di laurea troviamo uno studente non del tutto soddisfatto ogni 22 studenti soddisfatti o molto soddisfatti, e un tasso di studenti soddisfatti pari al 95% degli studenti che hanno compilato il questionario.

Seguono i risultati riferiti ai singoli CdS con riferimento alle opinioni dei laureandi:

LAUREE TRIENNALI

Corso di studio in: Scienze dei beni culturali: turismo, arte, archeologia (classe di laurea L-1)

	%	N studenti	IS1	IS2
Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)			10,98734	0,868
Decisamente sì	44,7	18		
Più sì che no	42,1	17		
Più no che sì	7,9	3		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale (%)			11,65823	0,921
Decisamente sì	36,8	15		
Più sì che no	55,3	22		
Più no che sì	7,9	3		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)			37,46154	0,974
Decisamente sì	47,4	19		
Più sì che no	50	20		
Più no che sì	0	0		
Decisamente no	2,6	1		
Hanno utilizzato le aule (%)	100			
Valutazione delle aule (per 100 fruitori)			17,86792	0,947

Sempre o quasi sempre adeguate	52,6	21		
Spesso adeguate	42,1	17		
Raramente adeguate	5,3	2		
Mai adeguate	0	0		
Hanno utilizzato le postazioni informatiche (%)	81,6			
Non le hanno utilizzate nonostante fossero presenti	18,4			
Non le hanno utilizzate in quanto non presenti	0			
Valutazione delle postazioni informatiche (per 100 fruitori)				
In numero adeguato	87,1			
In numero inadeguato	12,9			
Hanno utilizzato i servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura, ...) (%)	97,4			
Valutazione dei servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura ...) (per 100 fruitori)			11,33333	0,918
Decisamente positiva	48,6	19		
Abbastanza positiva	43,2	17		
Abbastanza negativa	8,1	3		
Decisamente negativa	0	0		
Hanno utilizzato le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (%)	97,4			
Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (per 100 fruitori)			36	0,972
Sempre o quasi sempre adeguate	48,6	19		
Spesso adeguate	48,6	19		
Raramente adeguate	2,7	1		
Mai adeguate	0	0		
Hanno utilizzato gli spazi dedicati allo studio individuale (%)	71,1			
Non li hanno utilizzati nonostante fossero presenti	10,5			
Non li hanno utilizzati in quanto non presenti	15,8			
Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale (per 100 fruitori)				
Adeguati	85,2			
Inadeguati	14,8			

Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) soddisfacente (%)			#DIV/0!	1
Sempre o quasi sempre	52,6	21		
Per più della metà degli esami	47,4	19		
Per meno della metà degli esami	0	0		
Mai o quasi mai	0	0		
Hanno ritenuto il carico di studio degli insegnamenti adeguato alla durata del corso di studio (%)			5,666667	0,85
Decisamente sì	47,5	19		
Più sì che no	37,5	15		
Più no che sì	15	6		
Decisamente no	0	0		
Si iscriverebbero di nuovo all'università? (%)				
Sì, allo stesso corso dell'Ateneo	60			
Sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo	15			
Sì, allo stesso corso ma in un altro Ateneo	5			
Sì, ma ad un altro corso e in un altro Ateneo	15			
Non si iscriverebbero più all'università	5			

**Corso di studio in: Lingue e culture moderne
(classe di laurea L-11)**

		N	IS1	IS2
Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)			32,30	0,97
Decisamente sì	54,5	36		
Più sì che no	42,4	28		
Più no che sì	3	2		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale (%)			32,30	0,97
Decisamente sì	34,8	23		
Più sì che no	62,1	41		
Più no che sì	3	2		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)			7,26	0,88
Decisamente sì	69,7	46		
Più sì che no	18,2	12		
Più no che sì	10,6	7		
Decisamente no	1,5	1		
Hanno utilizzato le aule (%)	100			

Valutazione delle aule (per 100 fruitori)			21,22	0,96
Sempre o quasi sempre adeguate	56,1	37		
Spesso adeguate	39,4	26		
Raramente adeguate	3	2		
Mai adeguate	1,5	1		
Hanno utilizzato le postazioni informatiche (%)	84,8			
Non le hanno utilizzate nonostante fossero presenti	12,1			
Non le hanno utilizzate in quanto non presenti	3			
Valutazione delle postazioni informatiche (per 100 fruitori)				
In numero adeguato	71,4			
In numero inadeguato	28,6			
Hanno utilizzato i servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura, ...) (%)	90,9			
Valutazione dei servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura ...) (per 100 fruitori)			19,00	0,95
Decisamente positiva	63,3	42		
Abbastanza positiva	31,7	21		
Abbastanza negativa	5	3		
Decisamente negativa	0	0		
Hanno utilizzato le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (%)	84,8			
Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (per 100 fruitori)			17,52	0,95
Sempre o quasi sempre adeguate	48,2	32		
Spesso adeguate	46,4	31		
Raramente adeguate	3,6	2		
Mai adeguate	1,8	1		
Hanno utilizzato gli spazi dedicati allo studio individuale (%)	74,2			
Non li hanno utilizzati nonostante fossero presenti	7,6			
Non li hanno utilizzati in quanto non presenti	18,2			
Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale (per 100 fruitori)				
Adeguati	89,8			
Inadeguati	10,2			
Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) soddisfacente (%)			21,20	0,95
Sempre o quasi sempre	62,1	41		
Per più della metà degli esami	33,3	22		

Per meno della metà degli esami	4,5	3		
Mai o quasi mai	0	0		
Hanno ritenuto il carico di studio degli insegnamenti adeguato alla durata del corso di studio (%)			9,99	0,91
Decisamente sì	42,4	28		
Più sì che no	48,5	32		
Più no che sì	7,6	5		
Decisamente no	1,5	1		
Si iscriverebbero di nuovo all'università? (%)				
Sì, allo stesso corso dell'Ateneo	83,3			
Sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo	7,6			
Sì, allo stesso corso ma in un altro Ateneo	1,5			
Sì, ma ad un altro corso e in un altro Ateneo	6,1			
Non si iscriverebbero più all'università	1,5			

**Corso di studio in: Scienze dell'educazione
(classe di laurea L-19)**

Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)			IS1	IS2
Decisamente sì	63,9	147	46,14	0,97
Più sì che no	33	76		
Più no che sì	1,7	4		
Decisamente no	0,4	1		
Sono soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale (%)				
Decisamente sì	38,3	88	24,31	0,95
Più sì che no	56,5	130		
Più no che sì	3,5	8		
Decisamente no	0,4	1		
Sono soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)				
Decisamente sì	50,9	117	18,15	0,94
Più sì che no	43,5	100		
Più no che sì	4,3	10		
Decisamente no	0,9	2		
Hanno utilizzato le aule (%)	97			
Valutazione delle aule (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	49,8	115	14,87	0,94
Spesso adeguate	43,9	101		
Raramente adeguate	6,3	14		
Mai adeguate	0	0		
Hanno utilizzato le postazioni informatiche	78,7			

(%)				
Non le hanno utilizzate nonostante fossero presenti	17,8			
Non le hanno utilizzate in quanto non presenti	3			
Valutazione delle postazioni informatiche (per 100 fruitori)				
In numero adeguato	65,2			
In numero inadeguato	34,8			
Hanno utilizzato i servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura, ...) (%)	73,9			
Valutazione dei servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura ...) (per 100 fruitori)				
Decisamente positiva	45,9	106	14,38	0,94
Abbastanza positiva	47,6	109		
Abbastanza negativa	4,7	11		
Decisamente negativa	1,8	4		
Hanno utilizzato le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (%)	90			
Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	43,5	100	15,11	0,94
Spesso adeguate	50,2	115		
Raramente adeguate	4,3	10		
Mai adeguate	1,9	4		
Hanno utilizzato gli spazi dedicati allo studio individuale (%)	88,7			
Non li hanno utilizzati nonostante fossero presenti	8,7			
Non li hanno utilizzati in quanto non presenti	1,3			
Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale (per 100 fruitori)				
Adeguati	77,9			
Inadeguati	22,1			
Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) soddisfacente (%)				
Sempre o quasi sempre	52,6	121	18,06	0,94
Per più della metà degli esami	41,3	95		
Per meno della metà degli esami	4,8	11		
Mai o quasi mai	0,4	1		
Hanno ritenuto il carico di studio degli insegnamenti adeguato alla durata del corso di studio (%)				
Decisamente sì	35,2	81	22,05	0,95
Più sì che no	59,6	137		

Più no che sì	3,9	9		
Decisamente no	0,4	1		
Si iscriverebbero di nuovo all'università? (%)				
Sì, allo stesso corso dell'Ateneo	67,8			
Sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo	22,2			
Sì, allo stesso corso ma in un altro Ateneo	2,6			
Sì, ma ad un altro corso e in un altro Ateneo	5,7			
Non si iscriverebbero più all'università	0,9			

**Corso di studio in: Scienze della comunicazione
(classe di laurea L-20)**

			IS1	IS2
Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)			9,80	0,90
Decisamente sì	49,7	81		
Più sì che no	40,5	66		
Più no che sì	8	13		
Decisamente no	1,2	2		
Sono soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale (%)			11,43	0,91
Decisamente sì	39,9	65		
Più sì che no	51,5	84		
Più no che sì	8	13		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)			12,53	0,92
Decisamente sì	57,1	93		
Più sì che no	34,4	56		
Più no che sì	5,5	9		
Decisamente no	1,8	3		
Hanno utilizzato le aule (%)	100			
Valutazione delle aule (per 100 fruitori)			10,63	0,91
Sempre o quasi sempre adeguate	55,2	90		
Spesso adeguate	36,2	59		
Raramente adeguate	7,4	12		
Mai adeguate	1,2	2		
Hanno utilizzato le postazioni informatiche (%)	89,6			
Non le hanno utilizzate nonostante fossero presenti	8			
Non le hanno utilizzate in quanto non presenti	2,5			
Valutazione delle postazioni informatiche (per 100 fruitori)				
In numero adeguato	56,2			

In numero inadeguato	43,8			
Hanno utilizzato i servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura, ...) (%)	75,5			
Valutazione dei servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura ...) (per 100 fruitori)			11,33	0,92
Decisamente positiva	45,5	74		
Abbastanza positiva	46,3	75		
Abbastanza negativa	6,5	11		
Decisamente negativa	1,6	3		
Hanno utilizzato le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (%)	93,3			
Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (per 100 fruitori)			6,58	0,87
Sempre o quasi sempre adeguate	43,4	71		
Spesso adeguate	43,4	71		
Raramente adeguate	9,9	16		
Mai adeguate	3,3	5		
Hanno utilizzato gli spazi dedicati allo studio individuale (%)	89,6			
Non li hanno utilizzati nonostante fossero presenti	5,5			
Non li hanno utilizzati in quanto non presenti	4,9			
Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale (per 100 fruitori)				
Adeguati	65,8			
Inadeguati	34,2			
Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) soddisfacente (%)			11,50	0,92
Sempre o quasi sempre	49,1	80		
Per più della metà degli esami	42,9	70		
Per meno della metà degli esami	8	13		
Mai o quasi mai	0	0		
Hanno ritenuto il carico di studio degli insegnamenti adeguato alla durata del corso di studio (%)			17,18	0,95
Decisamente sì	44,8	73		
Più sì che no	49,7	81		
Più no che sì	5,5	9		
Decisamente no	0	0		
Si iscriverebbero di nuovo all'università? (%)				
Sì, allo stesso corso dell'Ateneo	73			
Sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo	4,9			

Sì, allo stesso corso ma in un altro Ateneo	9,2			
Sì, ma ad un altro corso e in un altro Ateneo	11			
Non si iscriverebbero più all'università	1,2			

**Corso di studio in: Scienze e tecniche di psicologia cognitiva
(classe di laurea L-24)**

		N	IS1	IS2
Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)			34,71	0,97
Decisamente sì	51,7	91		
Più sì che no	45,5	80		
Più no che sì	2,8	5		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale (%)			18,59	0,95
Decisamente sì	29,5	52		
Più sì che no	65,3	115		
Più no che sì	4	7		
Decisamente no	1,1	2		
Sono soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)			18,49	0,94
Decisamente sì	52,3	92		
Più sì che no	42	74		
Più no che sì	4,5	8		
Decisamente no	0,6	1		
Hanno utilizzato le aule (%)	99,4			
Valutazione delle aule (per 100 fruitori)			24,00	0,96
Sempre o quasi sempre adeguate	64	113		
Spesso adeguate	32	56		
Raramente adeguate	4	7		
Mai adeguate	0	0		
Hanno utilizzato le postazioni informatiche (%)	86,9			
Non le hanno utilizzate nonostante fossero presenti	9,7			
Non le hanno utilizzate in quanto non presenti	2,8			
Valutazione delle postazioni informatiche (per 100 fruitori)				
In numero adeguato	71,2			
In numero inadeguato	28,8			
Hanno utilizzato i servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura, ...) (%)	76,7			
Valutazione dei servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura ...) (per 100 fruitori)			26,03	0,96

Decisamente positiva	46,7	82		
Abbastanza positiva	49,6	87		
Abbastanza negativa	3,7	7		
Decisamente negativa	0	0		
Hanno utilizzato le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (%)	89,2			
Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (per 100 fruitori)			11,06	0,92
Sempre o quasi sempre adeguate	56,1	99		
Spesso adeguate	35,7	63		
Raramente adeguate	8,3	15		
Mai adeguate	0	0		
Hanno utilizzato gli spazi dedicati allo studio individuale (%)	88,6			
Non li hanno utilizzati nonostante fossero presenti	7,4			
Non li hanno utilizzati in quanto non presenti	3,4			
Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale (per 100 fruitori)				
Adeguati	67,9			
Inadeguati	32,1			
Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) soddisfacente (%)			16,54	0,94
Sempre o quasi sempre	49,4	87		
Per più della metà degli esami	44,9	79		
Per meno della metà degli esami	5,7	10		
Mai o quasi mai	0	0		
Hanno ritenuto il carico di studio degli insegnamenti adeguato alla durata del corso di studio (%)			34,71	0,97
Decisamente sì	47,2	91		
Più sì che no	48,9	80		
Più no che sì	4	5		
Decisamente no	0	0		
Si iscriverebbero di nuovo all'università? (%)				
Sì, allo stesso corso dell'Ateneo	89,2			
Sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo	0,6			
Sì, allo stesso corso ma in un altro Ateneo	9,1			
Sì, ma ad un altro corso e in un altro Ateneo	1,1			
Non si iscriverebbero più all'università	0			

LAUREE MAGISTRALI

**Corso di studio in: Archeologia e storia dell'arte
 (classi di laurea LM-2, LM-89)**

Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea magistrale (%)		N	IS1	IS2
Decisamente sì	58,8	10	#DIV/0!	1,00
Più sì che no	41,2	7		
Più no che sì	0	0		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale (%)				
Decisamente sì	47,1	8	14,97	0,88
Più sì che no	41,2	7		
Più no che sì	5,9	1		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)				
Decisamente sì	17,6	3	15,95	0,94
Più sì che no	76,5	13		
Più no che sì	0	0		
Decisamente no	5,9	1		
Hanno utilizzato le aule (%)	94,1			
Valutazione delle aule (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	62,5	11	14,89	0,94
Spesso adeguate	31,3	5		
Raramente adeguate	6,3	1		
Mai adeguate	0	0		
Hanno utilizzato le postazioni informatiche (%)	94,1			
Non le hanno utilizzate nonostante fossero presenti	5,9			
Non le hanno utilizzate in quanto non presenti	0			
Valutazione delle postazioni informatiche (per 100 fruitori)				
In numero adeguato	75			
In numero inadeguato	25			
Hanno utilizzato i servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura, ...) (%)	100			
Valutazione dei servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura ...) (per 100 fruitori)				
Decisamente positiva	47,1	8	15,97	0,94
Abbastanza positiva	47,1	8		

Abbastanza negativa	5,9	1		
Decisamente negativa	0	0		
Hanno utilizzato le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (%)	94,1			
Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	50	9	4,32	0,81
Spesso adeguate	31,3	5		
Raramente adeguate	18,8	3		
Mai adeguate	0	0		
Hanno utilizzato gli spazi dedicati allo studio individuale (%)	70,6			
Non li hanno utilizzati nonostante fossero presenti	5,9			
Non li hanno utilizzati in quanto non presenti	23,5			
Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale (per 100 fruitori)				
Adeguati	91,7			
Inadeguati	8,3			
Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) soddisfacente (%)				
Sempre o quasi sempre	47,1	8	7,48	0,88
Per più della metà degli esami	41,2	7		
Per meno della metà degli esami	11,8	2		
Mai o quasi mai	0	0		
Hanno ritenuto il carico di studio degli insegnamenti adeguato alla durata del corso di studio (%)				
Decisamente sì	35,3	6	#DIV/0!	
Più sì che no	41,2	7	0,00	
Più no che sì	17,6	3		
Decisamente no	5,9	1		
Si iscriverebbero di nuovo al corso di laurea magistrale? (%)				
Sì, allo stesso corso magistrale dell'Ateneo	82,4			
Sì, ma ad un altro corso magistrale dell'Ateneo	5,9			
Sì, allo stesso corso magistrale, ma in un altro Ateneo	11,8			
Sì, ma ad un altro corso magistrale e in un altro Ateneo	0			
Non si iscriverebbero più a nessun corso di laurea magistrale	0			

Corso di studio in:
Lingue moderne per la comunicazione e la cooperazione internazionale
(classe di laurea LM-38)

Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea magistrale (%)		N	IS1	IS2
Decisamente sì	49,2	29	7,27	0,87
Più sì che no	37,3	22		
Più no che sì	11,9	7		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale (%)				
Decisamente sì	44,1	26	8,65	0,88
Più sì che no	44,1	26		
Più no che sì	8,5	5		
Decisamente no	1,7	1		
Sono soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)				
Decisamente sì	50,8	30	10,56	0,90
Più sì che no	39	23		
Più no che sì	5,1	3		
Decisamente no	3,4	2		
Hanno utilizzato le aule (%)	98,3			
Valutazione delle aule (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	56,9	34	8,71	0,90
Spesso adeguate	32,8	19		
Raramente adeguate	6,9	4		
Mai adeguate	3,4	2		
Hanno utilizzato le postazioni informatiche (%)	94,9			
Non le hanno utilizzate nonostante fossero presenti	1,7			
Non le hanno utilizzate in quanto non presenti	3,4			
Valutazione delle postazioni informatiche (per 100 fruitori)				
In numero adeguato	50			
In numero inadeguato	50			
Hanno utilizzato i servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura, ...) (%)	88,1			
Valutazione dei servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura ...) (per 100 fruitori)				
Decisamente positiva	53,8	32	16,24	0,94
Abbastanza positiva	40,4	24		
Abbastanza negativa	5,8	3		
Decisamente negativa	0	0		

Hanno utilizzato le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (%)	94,9			
Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	35,7	21	8,27	0,89
Spesso adeguate	53,6	32		
Raramente adeguate	5,4	3		
Mai adeguate	5,4	3		
Hanno utilizzato gli spazi dedicati allo studio individuale (%)	66,1			
Non li hanno utilizzati nonostante fossero presenti	11,9			
Non li hanno utilizzati in quanto non presenti	22			
Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale (per 100 fruitori)				
Adeguati	79,5			
Inadeguati	20,5			
Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) soddisfacente (%)				
Sempre o quasi sempre	62,7	37	18,27	0,93
Per più della metà degli esami	30,5	18		
Per meno della metà degli esami	1,7	1		
Mai o quasi mai	3,4	2		
Hanno ritenuto il carico di studio degli insegnamenti adeguato alla durata del corso di studio (%)				
Decisamente sì	47,5	28	13,72	0,93
Più sì che no	45,8	27		
Più no che sì	5,1	3		
Decisamente no	1,7	1		
Si iscriverebbero di nuovo al corso di laurea magistrale? (%)				
Sì, allo stesso corso magistrale dell'Ateneo	72,9			
Sì, ma ad un altro corso magistrale dell'Ateneo	5,1			
Sì, allo stesso corso magistrale, ma in un altro Ateneo	3,4			
Sì, ma ad un altro corso magistrale e in un altro Ateneo	0			
Non si iscriverebbero più a nessun corso di laurea magistrale	18,6			

**Corso di studio in:
 Psicologia: risorse umane, ergonomia cognitiva, neuroscienze cognitive
 (classe di laurea LM-51)**

Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea magistrale (%)		N	IS1	IS2
Decisamente sì	42,9	21	7,20	0,88
Più sì che no	44,9	22		
Più no che sì	12,2	6		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale (%)				
Decisamente sì	32,7	16	8,80	0,90
Più sì che no	57,1	28		
Più no che sì	10,2	5		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)				
Decisamente sì	49	24	7,20	0,88
Più sì che no	38,8	19		
Più no che sì	12,2	6		
Decisamente no	0	0		
Hanno utilizzato le aule (%)	100			
Valutazione delle aule (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	55,1	27	15,39	0,94
Spesso adeguate	38,8	19		
Raramente adeguate	6,1	3		
Mai adeguate	0	0		
Hanno utilizzato le postazioni informatiche (%)	89,8			
Non le hanno utilizzate nonostante fossero presenti	6,1			
Non le hanno utilizzate in quanto non presenti	4,1			
Valutazione delle postazioni informatiche (per 100 fruitori)				
In numero adeguato	68,2			
In numero inadeguato	31,8			
Hanno utilizzato i servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura, ...) (%)	59,2			
Valutazione dei servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura ...) (per 100 fruitori)				
Decisamente positiva	55,2	27	#DIV/0!	1,00
Abbastanza positiva	44,8	22		
Abbastanza negativa	0	0		
Decisamente negativa	0	0		

Hanno utilizzato le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (%)	93,9			
Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	56,5	28	10,49	0,91
Spesso adeguate	34,8	17		
Raramente adeguate	6,5	3		
Mai adeguate	2,2	1		
Hanno utilizzato gli spazi dedicati allo studio individuale (%)	93,9			
Non li hanno utilizzati nonostante fossero presenti	4,1			
Non li hanno utilizzati in quanto non presenti	0			
Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale (per 100 fruitori)				
Adeguati	54,3			
Inadeguati	45,7			
Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) soddisfacente (%)				
Sempre o quasi sempre	42,9	21	8,41	0,86
Per più della metà degli esami	42,9	21		
Per meno della metà degli esami	10,2	5		
Mai o quasi mai	0	0		
Hanno ritenuto il carico di studio degli insegnamenti adeguato alla durata del corso di studio (%)				
Decisamente sì	44,9	22	15,05	0,92
Più sì che no	46,9	23		
Più no che sì	6,1	3		
Decisamente no	0	0		
Si iscriverebbero di nuovo al corso di laurea magistrale? (%)				
Sì, allo stesso corso magistrale dell'Ateneo	67,3			
Sì, ma ad un altro corso magistrale dell'Ateneo	6,1			
Sì, allo stesso corso magistrale, ma in un altro Ateneo	18,4			
Sì, ma ad un altro corso magistrale e in un altro Ateneo	8,2			
Non si iscriverebbero più a nessun corso di laurea magistrale	0			

**Corso di studio in: Consulenza pedagogica
(classi di laurea LM-57, LM-85)**

Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea magistrale (%)		N	IS1	IS2
Decisamente sì	82	50	28,82	0,95
Più sì che no	13,1	8		
Più no che sì	3,3	2		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale (%)				
Decisamente sì	50,8	31	61,44	0,98
Più sì che no	47,5	29		
Più no che sì	0	0		
Decisamente no	1,6	1		
Sono soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)				
Decisamente sì	67,2	41	19,41	0,95
Più sì che no	27,9	17		
Più no che sì	4,9	3		
Decisamente no	0	0		
Hanno utilizzato le aule (%)	100			
Valutazione delle aule (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	72,1	44	61,44	0,98
Spesso adeguate	26,2	16		
Raramente adeguate	1,6	1		
Mai adeguate	0	0		
Hanno utilizzato le postazioni informatiche (%)	91,8			
Non le hanno utilizzate nonostante fossero presenti	8,2			
Non le hanno utilizzate in quanto non presenti	0			
Valutazione delle postazioni informatiche (per 100 fruitori)				
In numero adeguato	78,6			
In numero inadeguato	21,4			
Hanno utilizzato i servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura, ...) (%)	85,2			
Valutazione dei servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura ...) (per 100 fruitori)				
Decisamente positiva	57,7	35	11,99	0,92
Abbastanza positiva	34,6	21		
Abbastanza negativa	5,8	4		
Decisamente negativa	1,9	1		
Hanno utilizzato le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività	98,4			

pratiche, ...) (%)				
Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	63,3	39	28,41	0,97
Spesso adeguate	33,3	20		
Raramente adeguate	1,7	1		
Mai adeguate	1,7	1		
Hanno utilizzato gli spazi dedicati allo studio individuale (%)	88,5			
Non li hanno utilizzati nonostante fossero presenti	1,6			
Non li hanno utilizzati in quanto non presenti	8,2			
Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale (per 100 fruitori)				
Adeguati	79,6			
Inadeguati	20,4			
Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) soddisfacente (%)				
Sempre o quasi sempre	57,4	35	29,30	0,97
Per più della metà degli esami	39,3	24		
Per meno della metà degli esami	3,3	2		
Mai o quasi mai	0	0		
Hanno ritenuto il carico di studio degli insegnamenti adeguato alla durata del corso di studio (%)				
Decisamente sì	50,8	31	11,20	0,92
Più sì che no	41	25		
Più no che sì	6,6	4		
Decisamente no	1,6	1		
Si iscriverebbero di nuovo al corso di laurea magistrale? (%)				
Sì, allo stesso corso magistrale dell'Ateneo	93,4			
Sì, ma ad un altro corso magistrale dell'Ateneo	0			
Sì, allo stesso corso magistrale, ma in un altro Ateneo	3,3			
Sì, ma ad un altro corso magistrale e in un altro Ateneo	3,3			
Non si iscriverebbero più a nessun corso di laurea magistrale	0			

**Corso di studio in: Comunicazione pubblica e d'impresa
(classe di laurea LM-59)**

Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea magistrale (%)		N	IS1	IS2
Decisamente sì	56,7	17	6,52	0,87
Più sì che no	30	9		
Più no che sì	13,3	4		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale (%)				
Decisamente sì	43,3	13	13,93	0,93
Più sì che no	50	15		
Più no che sì	6,7	2		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)				
Decisamente sì	66,7	20	13,43	0,90
Più sì che no	23,3	7		
Più no che sì	6,7	2		
Decisamente no	0	0		
Hanno utilizzato le aule (%)	100			
Valutazione delle aule (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	63,3	19	#DIV/0!	1,00
Spesso adeguate	36,7	11		
Raramente adeguate	0	0		
Mai adeguate	0	0		
Hanno utilizzato le postazioni informatiche (%)	96,7			
Non le hanno utilizzate nonostante fossero presenti	3,3			
Non le hanno utilizzate in quanto non presenti	0			
Valutazione delle postazioni informatiche (per 100 fruitori)				
In numero adeguato	69			
In numero inadeguato	31			
Hanno utilizzato i servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura, ...) (%)	73,3			
Valutazione dei servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura ...) (per 100 fruitori)				
Decisamente positiva	50	15	21,22	0,96
Abbastanza positiva	45,5	14		
Abbastanza negativa	4,5	1		
Decisamente negativa	0	0		
Hanno utilizzato le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività	96,7			

pratiche, ...) (%)				
Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	41,4	12	8,71	0,90
Spesso adeguate	48,3	14		
Raramente adeguate	10,3	3		
Mai adeguate	0	0		
Hanno utilizzato gli spazi dedicati allo studio individuale (%)	93,3			
Non li hanno utilizzati nonostante fossero presenti	3,3			
Non li hanno utilizzati in quanto non presenti	3,3			
Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale (per 100 fruitori)				
Adeguati	53,6			
Inadeguati	46,4			
Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) soddisfacente (%)				
Sempre o quasi sempre	50	15	29,30	0,97
Per più della metà degli esami	46,7	14		
Per meno della metà degli esami	3,3	1		
Mai o quasi mai	0	0		
Hanno ritenuto il carico di studio degli insegnamenti adeguato alla durata del corso di studio (%)				
Decisamente sì	36,7	11	#DIV/0!	1,00
Più sì che no	63,3	19		
Più no che sì	0	0		
Decisamente no	0	0		
Si iscriverebbero di nuovo al corso di laurea magistrale? (%)				
Sì, allo stesso corso magistrale dell'Ateneo	73,3			
Sì, ma ad un altro corso magistrale dell'Ateneo	3,3			
Sì, allo stesso corso magistrale, ma in un altro Ateneo	13,3			
Sì, ma ad un altro corso magistrale e in un altro Ateneo	10			
Non si iscriverebbero più a nessun corso di laurea magistrale	0			

**Corso di studio in:
 Programmazione, amministrazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali
 (classe di laurea LM-87)**

Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea magistrale (%)		N	IS1	IS2
Decisamente sì	65,2	43	21,22	0,96
Più sì che no	30,3	20		
Più no che sì	3	2		
Decisamente no	1,5	1		
Sono soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale (%)				
Decisamente sì	56,1	37	31,83	0,96
Più sì che no	39,4	26		
Più no che sì	1,5	1		
Decisamente no	1,5	1		
Sono soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)				
Decisamente sì	60,6	40	15,40	0,92
Più sì che no	31,8	21		
Più no che sì	3	2		
Decisamente no	3	2		
Hanno utilizzato le aule (%)	98,5			
Valutazione delle aule (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	32,3	21	3,07	0,75
Spesso adeguate	43,1	28		
Raramente adeguate	20	13		
Mai adeguate	4,6	3		
Hanno utilizzato le postazioni informatiche (%)	65,2			
Non le hanno utilizzate nonostante fossero presenti	19,7			
Non le hanno utilizzate in quanto non presenti	15,2			
Valutazione delle postazioni informatiche (per 100 fruitori)				
In numero adeguato	39,5			
In numero inadeguato	60,5			
Hanno utilizzato i servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura, ...) (%)	65,2			
Valutazione dei servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura ...) (per 100 fruitori)				
Decisamente positiva	34,9	23	4,35	0,81
Abbastanza positiva	46,5	31		
Abbastanza negativa	14	9		
Decisamente negativa	4,7	3		

Hanno utilizzato le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (%)	68,2			
Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	26,7			
Spesso adeguate	37,8	25	0,79	0,65
Raramente adeguate	26,7	18		
Mai adeguate	8,9	6		
Hanno utilizzato gli spazi dedicati allo studio individuale (%)	72,7	48		
Non li hanno utilizzati nonostante fossero presenti	24,2			
Non li hanno utilizzati in quanto non presenti	3			
Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale (per 100 fruitori)				
Adeguati	60,4			
Inadeguati	39,6			
Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) soddisfacente (%)				
Sempre o quasi sempre	57,6	38	9,99	0,91
Per più della metà degli esami	33,3	22		
Per meno della metà degli esami	7,6	5		
Mai o quasi mai	1,5	1		
Hanno ritenuto il carico di studio degli insegnamenti adeguato alla durata del corso di studio (%)				
Decisamente sì	51,5	34	21,20	0,95
Più sì che no	43,9	29		
Più no che sì	3	2		
Decisamente no	1,5	1		
Si iscriverebbero di nuovo al corso di laurea magistrale? (%)				
Sì, allo stesso corso magistrale dell'Ateneo	80,3			
Sì, ma ad un altro corso magistrale dell'Ateneo	7,6			
Sì, allo stesso corso magistrale, ma in un altro Ateneo	1,5			
Sì, ma ad un altro corso magistrale e in un altro Ateneo	1,5			
Non si iscriverebbero più a nessun corso di laurea magistrale	9,1			

MAGISTRALI A CICLO UNICO:
**Corso di studio in : Giurisprudenza
 (classe di laurea LMG/01)**

Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)		N	IS1	IS2
Decisamente sì	37	27	70,43	0,99
Più sì che no	61,6	45		
Più no che sì	1,4	1		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale (%)				
Decisamente sì	32,9	24	9,42	0,90
Più sì che no	57,5	42		
Più no che sì	9,6	7		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)				
Decisamente sì	58,9	43	17,18	0,95
Più sì che no	35,6	26		
Più no che sì	1,4	1		
Decisamente no	4,1	3		
Hanno utilizzato le aule (%)	100			
Valutazione delle aule (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	54,8	40	17,18	0,95
Spesso adeguate	39,7	29		
Raramente adeguate	5,5	4		
Mai adeguate	0	0		
Hanno utilizzato le postazioni informatiche (%)	98,6			
Non le hanno utilizzate nonostante fossero presenti	1,4			
Non le hanno utilizzate in quanto non presenti	0			
Valutazione delle postazioni informatiche (per 100 fruitori)				
In numero adeguato	69,4			
In numero inadeguato	30,6			
Hanno utilizzato i servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura, ...) (%)	95,9			
Valutazione dei servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura ...) (per 100 fruitori)				
Decisamente positiva	52,9	39	33,52	0,97
Abbastanza positiva	44,3	32		
Abbastanza negativa	2,9	2		
Decisamente negativa	0	0		

Hanno utilizzato le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (%)	94,5			
Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	58	42	5,94	0,86
Spesso adeguate	27,5	20		
Raramente adeguate	10,1	7		
Mai adeguate	4,3	3		
Hanno utilizzato gli spazi dedicati allo studio individuale (%)	98,6			
Non li hanno utilizzati nonostante fossero presenti	0			
Non li hanno utilizzati in quanto non presenti	1,4			
Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale (per 100 fruitori)				
Adeguati	65,3			
Inadeguati	34,7			
Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) soddisfacente (%)				
Sempre o quasi sempre	39,7	29	13,49	0,93
Per più della metà degli esami	53,4	39		
Per meno della metà degli esami	5,5	4		
Mai o quasi mai	1,4	1		
Hanno ritenuto il carico di studio degli insegnamenti adeguato alla durata del corso di studio (%)				
Decisamente sì	37	27	6,30	0,86
Più sì che no	49,3	36		
Più no che sì	13,7	10		
Decisamente no	0	0		
Si iscriverebbero di nuovo all'università? (%)				
Sì, allo stesso corso dell'Ateneo	79,5			
Sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo	4,1			
Sì, allo stesso corso ma in un altro Ateneo	8,2			
Sì, ma ad un altro corso e in un altro Ateneo	5,5			
Non si iscriverebbero più all'università	0			

**Corso di studio in: Conservazione e restauro dei beni culturali
(classe di laurea LMR/02)**

Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)		N	IS1	IS2
Decisamente sì	11,1	1	1,25	0,56
Più sì che no	44,4	4		
Più no che sì	44,4	4		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale (%)				
Decisamente sì	11,1	1	2,00	0,67
Più sì che no	55,6	5		
Più no che sì	33,3	3		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)				
Decisamente sì	55,6	5	8,01	0,89
Più sì che no	33,3	3		
Più no che sì	11,1	1		
Decisamente no	0	0		
Hanno utilizzato le aule (%)	100			
Valutazione delle aule (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	22,2	2	8,01	0,89
Spesso adeguate	66,7	6		
Raramente adeguate	11,1	1		
Mai adeguate	0	0		
Hanno utilizzato le postazioni informatiche (%)	88,9			
Non le hanno utilizzate nonostante fossero presenti	11,1			
Non le hanno utilizzate in quanto non presenti	0			
Valutazione delle postazioni informatiche (per 100 fruitori)				
In numero adeguato	62,5			
In numero inadeguato	37,5			
Hanno utilizzato i servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura, ...) (%)	100			
Valutazione dei servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura ...) (per 100 fruitori)				
Decisamente positiva	44,4	4	#DIV/0!	1,00
Abbastanza positiva	55,6	5		
Abbastanza negativa	0	0		
Decisamente negativa	0	0		
Hanno utilizzato le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività	100			

pratiche, ...) (%)				
Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	44,4	4	8,00	0,89
Spesso adeguate	44,4	4		
Raramente adeguate	0	0		
Mai adeguate	11,1	1		
Hanno utilizzato gli spazi dedicati allo studio individuale (%)	66,7			
Non li hanno utilizzati nonostante fossero presenti	0			
Non li hanno utilizzati in quanto non presenti	33,3			
Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale (per 100 fruitori)				
Adeguati	66,7			
Inadeguati	33,3			
Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) soddisfacente (%)				
Sempre o quasi sempre	33,3	3	8,01	0,89
Per più della metà degli esami	55,6	5		
Per meno della metà degli esami	11,1	1		
Mai o quasi mai	0	0		
Hanno ritenuto il carico di studio degli insegnamenti adeguato alla durata del corso di studio (%)				
Decisamente sì	33,3	3	8,01	0,89
Più sì che no	55,6	5		
Più no che sì	11,1	1		
Decisamente no	0	0		
Si iscriverebbero di nuovo all'università? (%)				
Sì, allo stesso corso dell'Ateneo	55,6			
Sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo	0			
Sì, allo stesso corso ma in un altro Ateneo	11,1			
Sì, ma ad un altro corso e in un altro Ateneo	11,1			
Non si iscriverebbero più all'università	22,2			

**Corso di studio in : Scienze della formazione primaria
(classe di laurea LM-85 BIS)**

Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)		N	IS1	IS2
Decisamente sì	71,4	207	75,62	0,98
Più sì che no	26,9	78		
Più no che sì	1	3		

Decisamente no	0,3	1		
Sono soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale (%)				
Decisamente sì	40,3	117	12,78	0,92
Più sì che no	51,7	150		
Più no che sì	7,2	21		
Decisamente no	0	0		
Sono soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)				
Decisamente sì	59	171	16,05	0,93
Più sì che no	34,1	99		
Più no che sì	4,8	14		
Decisamente no	1	3		
Hanno utilizzato le aule (%)	99,3			
Valutazione delle aule (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	56,3	163	14,17	0,94
Spesso adeguate	37,2	108		
Raramente adeguate	5,9	17		
Mai adeguate	0,7	2		
Hanno utilizzato le postazioni informatiche (%)	91,4			
Non le hanno utilizzate nonostante fossero presenti	4,5			
Non le hanno utilizzate in quanto non presenti	3,1			
Valutazione delle postazioni informatiche (per 100 fruitori)				
In numero adeguato	62,3			
In numero inadeguato	37,7			
Hanno utilizzato i servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura, ...) (%)	82,1			
Valutazione dei servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura ...) (per 100 fruitori)				
Decisamente positiva	47,5	138	19,00	0,95
Abbastanza positiva	47,5	138		
Abbastanza negativa	4,2	12		
Decisamente negativa	0,8	2		
Hanno utilizzato le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (%)	97,9			
Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...) (per 100 fruitori)				
Sempre o quasi sempre adeguate	50,7	147	6,30	0,86
Spesso adeguate	35,6	103		
Raramente adeguate	12,3	36		

Mai adeguate	1,4	4		
Hanno utilizzato gli spazi dedicati allo studio individuale (%)	89,7			
Non li hanno utilizzati nonostante fossero presenti	6,2			
Non li hanno utilizzati in quanto non presenti	3,1			
Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale (per 100 fruitori)				
Adeguati	63,8			
Inadeguati	36,2			
Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) soddisfacente (%)				
Sempre o quasi sempre	49,3	143	11,05	0,92
Per più della metà degli esami	42,4	123		
Per meno della metà degli esami	7,6	22		
Mai o quasi mai	0,7	2		
Hanno ritenuto il carico di studio degli insegnamenti adeguato alla durata del corso di studio (%)				
Decisamente sì	41,4	120	8,09	0,89
Più sì che no	47,6	138		
Più no che sì	10	29		
Decisamente no	1	3		
Si iscriverebbero di nuovo all'università? (%)				
Sì, allo stesso corso dell'Ateneo	92,8			
Sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo	1,4			
Sì, allo stesso corso ma in un altro Ateneo	3,1			
Sì, ma ad un altro corso e in un altro Ateneo	1,7			
Non si iscriverebbero più all'università	0,3			

3.e Analisi dei singoli CdS STUDENTI

CORSI DI LAUREA (triennali)

- L-1 Scienze dei beni culturali: turismo, arte, archeologia
- L-11 Lingue e culture moderne
- L-18 Economia aziendale e Green Economy
- L-19 Scienze dell'educazione
- L-20 Scienze della comunicazione
- L-24 Scienze e tecniche di psicologia cognitiva

L'Ateneo presenta nella propria offerta formativa sei Corsi triennali: tre appartenenti al Dipartimento di Scienze formative, psicologiche e della comunicazione (Scienze dell'Educazione, Scienze della Comunicazione, Scienze e Tecniche di psicologia cognitiva), due appartenenti al Dipartimento di Scienze umanistiche (Lingue e culture moderne e Scienze dei

beni culturali) e un corso interdipartimentale, Economia aziendale e green economy. Per tutti i Corsi gli esiti dell'opinione degli studenti sono generalmente positivi e anche le segnalazioni critiche sono concentrate su alcuni aspetti didattici, organizzativi e strutturali ricorrenti e ben individuabili. Tra i corsi afferenti ai diversi Dipartimenti sono percepibili alcune differenze ma in linea di massima tutti corsi sembrano aver compreso la necessità di intervenire rispondendo in modo concreto e razionale alle esigenze manifestate dagli studenti e osservate dagli organi preposti al monitoraggio e alla revisione delle procedure. Una raccomandazione generale riguarda la necessità di dare indicazioni puntuali sui modi, i tempi e le misure dei miglioramenti attesi, ad esempio nell'ambito delle conoscenze preliminari da potenziare, nella considerazione del carico didattico rispetto ai CFU attribuiti e nella disponibilità ad organizzare prove in itinere.

SCIENZE DEI BENI CULTURALI: TURISMO, ARTE, ARCHEOLOGIA L-1

In questo CdS sono stati raccolti 1321 questionari da parte di studenti frequentanti e 494 questionari di non frequentanti; rispetto a questi ultimi si è registrato ancora una volta un numero significativo di insegnamenti che non hanno superato la soglia minima di rappresentatività (23 contro 37). Dato che, ad avviso del Nucleo, deve essere adeguatamente analizzato e interpretato dal CdS al fine di intraprendere azioni correttive.

Il grado di soddisfazione generale manifestato dagli studenti frequentanti è elevato (8,66), come anche il punteggio medio per i non frequentanti (8,22).

Quanto agli studenti frequentanti i punteggi più alti riguardano il rispetto degli orari di svolgimento delle varie attività didattiche (8,85) e la disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni (8,86), mentre i più bassi (ma comunque soddisfacenti) riguardano, come sempre, il grado delle conoscenze possedute per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame (8,3) e la proporzione tra carico di studio e cfu (8,40). Anche per questo Corso i suggerimenti più ricorrenti degli studenti frequentanti sono l'alleggerimento del carico didattico complessivo (157 questionari) e la richiesta di maggiori conoscenze di base (150 questionari).

Non dissimile l'opinione degli studenti non frequentanti sia per quanto riguarda gli aspetti di maggiore soddisfazione (la effettiva disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni, con il punteggio di 8,5) sia per i punteggi più bassi (carico di studio con il punteggio di 8,06 e conoscenze di base possedute, valutate con 7,77). 306 studenti dichiarano di non frequentare i corsi per impegni di lavoro. In via prevalente i non frequentanti chiedono di alleggerire il carico didattico complessivo (25%), di potenziare le conoscenze di base (15%) e di migliorare la qualità del materiale didattico (13%).

I laureandi esprimono un giudizio complessivamente positivo in sede di bilancio della loro esperienza di studio. Una percentuale del 65,4% dichiara che si iscriverebbe nuovamente allo stesso corso di laurea e anche la valutazione dei servizi e dell'organizzazione didattica è soddisfacente, compreso il carico di studio degli insegnamenti, rispetto alla durata del corso (46,2 decisamente adeguato; 42,3 abbastanza adeguato), di solito giudicato eccessivo dagli studenti durante gli anni di corso.

Con riguardo al trattamento dei dati raccolti, va osservato che il CdS ha prodotto una nota di commento all'opinione degli studenti redatta dal gruppo di AQ/Riesame che evidenzia con chiarezza i punti deboli e quelli di maggiore soddisfazione. La nota è stata recepita dal consiglio di CdS. Nella riunione tenutasi il giorno 11.12.2019, inoltre, il gruppo di AQ/riesame ha reso noti i risultati del monitoraggio sulla valutazione della didattica e dei servizi del primo semestre 2019. Il questionario in cinque punti sottoposto agli studenti ha fatto emergere un buon andamento complessivo delle attività a giudizio degli interessati, sebbene essi evidenzino la richiesta di istituire prove intercorso per gli insegnamenti in cui il carico didattico viene percepito come troppo gravoso. Emerge poi la necessità di agire per compensare eventuali lacune di comprensione del lessico specifico rispetto alla quale il CdS intende provvedere con attività mirate che vengono attivate durante il percorso. Per quanto concerne la

sensibilizzazione degli studenti ad effettuare una valutazione consapevole della didattica verranno organizzati incontri ad hoc (nel I e II semestre) per essere informati di tutte le dinamiche di gestione del CdS e preparare gli studenti a rispondere alle periodiche rilevazioni delle OPIS.

Il NdV constata che tutti i temi più importanti sono stati recepiti dal Consiglio del CdS che ne ha fatto oggetto di discussione nelle sue riunioni e in particolare in forma riassuntiva nel verbale della seduta citata sopra, mostrando attenzione alle problematiche e un approccio metodologicamente corretto alla rilevazione delle istanze degli studenti. Il verbale della riunione del CdS presenta un esame delle criticità e una serie di proposte correttive concretamente attuabili o nel caso di esigenze comuni a tutti gli altri corsi del Dipartimento, come quelle riguardanti i servizi, da concordare con gli altri consigli di corso e con le autorità di Ateneo. La maturazione del processo di presa in carico delle istanze lascia prevedere che il Consiglio monitorerà lo sviluppo e i risultati delle azioni intraprese sollecitando anche gli organi direttivi dell'Ateneo per quanto attiene alle richieste di interesse generale. Il NdV, comunque, raccomanda di prevedere strumenti di misurazione degli interventi.

LINGUE E CULTURE MODERNE L-11

Per questo CdS sono stati raccolti 1957 questionari riferiti alla opinione degli studenti frequentanti e 1149 questionari per quanto riguarda gli studenti non frequentanti, con un lieve aumento dei primi rispetto ai risultati dello scorso anno e un consistente aumento dei secondi (1947 e 789).

Il grado di soddisfazione generale manifestato dagli studenti, sia frequentanti che non frequentanti, per il corso di Laurea in Lingue e Culture Moderne rimane piuttosto elevato, attestandosi in linea generale, per i primi sul punteggio di 8,64, e per i secondi di 8,13 con un moderato calo rispetto ai dati dello scorso anno.

Quanto agli studenti frequentanti i risultati più lusinghieri continuano a riguardare la disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni (8,95) e il rispetto degli orari di svolgimento delle varie attività didattiche (8,84) che attestano in merito alla buona organizzazione del corso, mentre i punteggi "meno alti", come lo scorso anno, riguardano il grado delle conoscenze possedute per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame (8,09) e la proporzione tra carico di studio e CFU (8,25).

Peraltro i rilievi critici coincidono con i principali suggerimenti offerti dai frequentanti: alleggerire il carico didattico complessivo (350 occorrenze, pari al 28%) e fornire più conoscenze di base (195 pari al 15 %).

Anche l'opinione degli studenti non frequentanti rispecchia un livello elevato di soddisfazione. Come già registrato nelle passate rilevazioni, anche in questo caso il punteggio più elevato (8,68) riguarda la effettiva disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni, mentre il minor punteggio (7,41) rimane ancora quello relativo alle conoscenze di base possedute.

Per quanto concerne la motivazione della mancata frequenza, come lo scorso anno, la principale causa va ricercata nella attività lavorativa degli studenti, che non consente la frequenza dei corsi di studio (65%) il 15 % degli studenti non frequentanti segnala invece la frequenza di altre lezioni come causa di impedimento. Occorre peraltro notare che le richieste di corsi di lezioni serali o nel fine settimana sono poche (37, pari al 5%) nonostante la presenza di molti studenti lavoratori; continuano ad essere, invece, molto più numerose le richieste di "inserire prove d'esame intermedie" (91, pari al 12%) da parte di studenti che si dichiarano non frequentanti. Come per gli studenti frequentanti è molto alta la richiesta di alleggerire il carico didattico complessivo (31% per 231 occorrenze).

Appare opportuno che l'Ateneo esamini la possibilità di azioni didattiche per gli studenti lavoratori, laddove sia accertata tale condizione.

Infine, anche con riferimento all'opinione dei laureandi si registra una più che positiva valutazione del corso di laurea in esame, sia rispetto alla soddisfazione complessiva sia con

riferimento ai singoli giudizi espressi in merito agli aspetti presi in considerazione nelle domande oggetto del questionario che risultano più generali e orientate a fornire un bilancio dell'esperienza di studio. Il 97,0% dei laureati, poi, dichiara di essere complessivamente soddisfatto dal corso e tale percentuale è superiore a quella di altri corsi analoghi dell'area geografica. Conferma il buon risultato il dato emergente dal quesito finale per il quale 83,3% degli studenti si iscriverebbe di nuovo allo stesso corso del medesimo Ateneo.

Ottimo il dato quasi raddoppiato della percentuale di Laureati occupati a un anno dal Titolo (nel 2017 il 38,2% , nel 2018 il 63,0%).

Accanto alla generale soddisfazione permangono pochi rilievi critici degli studenti piuttosto ripetitivi anche se si deve dare atto della effettiva presa in carico delle istanze.

Gli organi attivi nel processo di assicurazione del CdS appaiono infatti attenti nel valutare gli esiti delle Opinioni degli studenti. Tra la documentazione messa a disposizione ed esaminata dal NdV sono presenti: una scheda di commento alle opinioni degli studenti a cura del gruppo di AQ del CdS e il verbale della riunione del Comitato di indirizzo del 22 maggio 2019 ; i verbali del CdS dedicati all'autovalutazione e gestione dei risultati delle Opinioni del 23.01.2019 e del 20 maggio 2019; la relazione della CPDS. Tutti i documenti mettono in evidenza le azioni che si stanno adottando per superare le poche criticità che emergono dalle rilevazioni.

Il CdS di Lingue, come altri CdS maggiormente sensibili al perfezionamento dei meccanismi di assicurazione della qualità, ha predisposto un sistema di monitoraggio mediante questionari cartacei distribuiti agli studenti nel primo semestre di lezioni, che integra opportunamente le Opinioni "ufficiali" inserendo quesiti più strettamente legati al funzionamento della didattica. Queste rilevazioni articolate per anni di corso, pur confermando un livello generalmente buono di soddisfazione, hanno però evidenziato in modo più preciso alcune criticità non irrilevanti, quali la sovrapposizione di alcune lezioni, soprattutto nei corsi di lingue, per la quale il Dipartimento si propone una revisione degli orari; organizzazione delle prove in itinere; scarsa efficienza del servizio di segreteria studenti. (Si veda in proposito il verbale del gruppo AQ del CdS del 06.11.2019).

Il Consiglio di Corso ha preso in carico tempestivamente questi rilievi, accanto a quelli di carattere generale più tradizionalmente presenti nelle Opinioni degli studenti (scarsa copertura wifi, orari della biblioteca, ecc), come risulta dai verbali a disposizione del Nucleo. In particolare, nell'ambito della "gestione" delle istanze promosse dagli studenti ha deliberato ulteriori solleciti agli organi di ateneo competenti per il potenziamento del segnale wifi, audizioni con i responsabili per garantire una migliore igiene delle aule e dei servizi e, con riguardo al materiale didattico, l'utilizzo di un format comune che illustri con maggiore chiarezza i programmi di insegnamento. Il NdV apprezza la cura della presa in carico, tempestiva e ben documentata, e auspica che abbia seguito coerentemente anche presso gli organi direttivi di Ateneo che sono stati sollecitati dal CdS, in modo da assicurare un feedback significativo da verificare in occasione delle prossime rilevazioni.

Un giudizio parimenti positivo il Nucleo esprime sulla esauriente relazione della CPDS di Lingue e Culture Moderne, da indicare senz'altro come esempio di buona pratica. Sono presenti molti rinvii alle precedenti relazioni e alle azioni intraprese a seguito delle istanze degli studenti con commenti appropriati sui loro esiti positivi o negativi. Con particolare riguardo ai quadri B (Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule e attrezzature) e D (Completezza ed efficacia del monitoraggio annuale) la commissione ha seguito l'iter del recepimento di diverse istanze studentesche fino alla loro soluzione più o meno soddisfacente e ha offerto al CdS concreti suggerimenti per la presa in carico.

Dall'esame della scheda di monitoraggio annuale del corso (SMA in data 28/09/2019) si può verificare un costante aumento positivo dei vari indicatori e, in particolare, di quelli relativi all'internazionalizzazione che mostrano un deciso miglioramento tale da portarli a superare le medie di area macro-regionale e ad avvicinarsi alla media nazionale (vedasi nel verbale della riunione del Dipartimento di studi umanistici dell'11 febbraio 2019, il riferimento ad un nuovo

accordo di cooperazione internazionale tra l'Ateneo e l'Università di Alicante per lo svolgimento di scambi e tirocini in lingua e didattica spagnola).

ECONOMIA AZIENDALE E GREEN ECONOMY L-18

Il corso di Economia aziendale e Green Economy è di recente attivazione (a.a.2016/17) per cui sono consultabili le opinioni degli studenti ma ancora non sono ancora disponibili i dati relativi ai laureandi.

Per il 2018/2019 sono stati raccolti 944 questionari relativamente agli studenti frequentanti e 379 questionari tra gli studenti non frequentanti con un incremento notevole rispetto alle rilevazioni dell'anno precedente (frequentanti: 323, non frequentanti: 228)

In questo caso il grado di soddisfazione generale manifestato dagli studenti, sia frequentanti che non frequentanti ha valori un po' diminuiti, attestandosi in linea generale, per i primi su un voto medio di 8,57 e per i secondi di 7,69; con un lieve decremento del primo valore rispetto allo scorso anno (8,69) e una maggiore flessione negativa per il secondo (8,29).

In linea con gli esiti dello scorso anno, per gli studenti frequentanti i risultati migliori riguardano il rispetto degli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche (9,08). Seguono sia per i frequentanti che per i non frequentanti: la disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni (8,73 e 8,18) e la chiarezza con la quale sono state definite le modalità di esame (8,77 e 7,93). I risultati meno positivi riguardano in entrambi i casi il possesso delle conoscenze di base (frequentanti: 7,88 e non frequentanti: 6,78) l'adeguatezza del materiale didattico allo studio della materia (frequentanti: 8,43 e non frequentanti: 7,71), nonché la proporzione tra carico di studio e CFU assegnati (8,35 per i frequentanti e 7,62 per i non frequentanti). A fronte delle criticità rilevate, le richieste più consistenti sia da parte degli studenti frequentanti che di quelli non frequentanti sono analoghe a quelle rilevate l'anno scorso: prevedere prove d'esame intermedie (20% e 15%); fornire maggiori conoscenze di base (17 % e 17%); alleggerire il carico didattico complessivo (14 % e 15%). Rispetto all'anno precedente restano alte le richieste di aumentare l'attività di supporto didattico (12% e 15%).

Per quanto concerne la motivazione della mancata frequenza, come in tutti gli altri corsi, la principale causa va ricercata nella dichiarata attività lavorativa che riguarda il 64 % degli studenti non frequentanti.

Le criticità, già rilevate lo scorso anno, sono state prese in carico dal gruppo AQ nella riunione dell'11 dicembre 2018 con specifica attenzione alla richiesta di attivare prove intercorso. Tale richiesta è stata accolta dal CdS nella riunione del 24.01.2019 che ha anche individuato alcuni interventi operativi di miglioramento, calendarizzando fin dal secondo semestre 2018/2019 prove intermedie indirizzate ai frequentanti, nel rispetto dell'autonomia didattica dei singoli docenti. Nella stessa sede sono stati stabiliti una serie di interventi per corrispondere alla richiesta di potenziare le conoscenze degli studenti del primo anno con l'introduzione di nuovi insegnamenti di base (Economia Aziendale) e sicuramente tali scelte influenzeranno positivamente le rilevazioni dell'anno prossimo.

Importante la decisione, assunta nella stessa sede, di organizzare laboratori di preparazione ai tirocini in modo da introdurre gli studenti alla conoscenza degli ambienti lavorativi, proprio in vista della conclusione del primo triennio del corso di studio.

I punti di attenzione emersi durante il riesame del corso a seguito di incontri tenutisi da ottobre a novembre 2019, tutti verbalizzati, del gruppo di AQ riguardano:

1. Il grado di internazionalizzazione del CdS. Le azioni da intraprendere sono: Il potenziamento del progetto Erasmus per studenti sia in entrata sia in uscita, introduzione coordinata di materiale didattico in lingua inglese su singoli corsi, punti bonus per la stesura di tesi in lingua inglese.

2. Qualità e quantità degli studenti in entrata alla luce del notevole incremento registrato nel numero di iscrizioni. Le azioni da intraprendere sono: riformulazione del test di ingresso, ripensamento del numero programmato locale e possibile apertura di un nuovo curriculum.

3. Rifinitura del raccordo tra l'offerta triennale LM-18 e l'offerta magistrale LM-77 di nuovissima istituzione. Le azioni da intraprendere concernono la riallocazione di alcuni insegnamenti curriculari nell'arco del quinquennio. In particolare, un rafforzamento dell'impianto culturale di base nell'ambito del triennio e il potenziamento degli aspetti specialistici degli insegnamenti collocati sul biennio.

4. Placement e rapporto con le imprese. Le azioni da intraprendere riguardano principalmente la riallocazione dell'impegno del CdS su attività di stage e placement dal triennio di base al biennio magistrale.

Tale documento contiene un'autovalutazione dell'andamento complessivo del CdS, sulla base di tutti gli elementi di analisi presi in considerazione nel periodo di riferimento e delle risoluzioni conseguenti. In tale ottica, il Gruppo di Riesame ha inviato una bozza del Rapporto di Riesame ai componenti del Consiglio di CdS il 12/12/2019 che l'ha approvata in pari data.

Il nucleo apprezza il lavoro svolto e ritiene utile proseguire con tali modalità.

SCIENZE DELL'EDUCAZIONE L-19

La copertura della rilevazione in merito al corso è stata consistente con 6967 questionari raccolti per gli studenti frequentanti e 4535 per i non frequentanti. La modalità di somministrazione online messa a punto dall'Ateneo ha favorito un ulteriore incremento della ampiezza della rilevazione rispetto all'anno precedente (6347 e 4037 questionari raccolti rispettivamente per categoria).

Complessivamente, il punteggio delle risposte fornite dagli studenti frequentanti in riferimento agli insegnamenti del corso di laurea in Scienze dell'educazione è positivo: la media totale dei punteggi degli studenti frequentanti è pari a 8,75, mentre per i non frequentanti è 8,22.

In riferimento ai dati generali sulla rilevazione degli insegnamenti del Corso di Laurea in Scienze dell'Educazione, il punteggio medio dell'opinione degli studenti frequentanti per i quesiti raccolti sugli insegnamenti supera sempre il punto 8,6, eccetto, ancora una volta, che per i quesiti 7 e 8 (Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame? e Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?), dove il punteggio medio è di rispettivamente 8,4 e 8,5.

Per gli studenti frequentanti, il numero degli insegnamenti per i quali il punteggio medio è inferiore alla media del corso di laurea è pari a 22 (in decremento rispetto allo scorso anno quando era di 30/52) su 49.

In riferimento alle opinioni degli studenti non frequentanti, la media per il CdS in SdE presenta un punteggio medio delle valutazioni degli insegnamenti di 8,22. Il quesito 6 (È interessato agli argomenti trattati?) ottiene il punteggio medio più alto (8,5 punti). Il quesito 2 (Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?) presenta il punteggio mediamente inferiore (7,6 punti). Complessivamente, i punteggi medi attribuiti dagli studenti non frequentanti al CdS che risultano sotto la media sono 26 su 49.

Dai documenti messi a disposizione del NdV, gli organi preposti (Consiglio del CdS, Commissione Paritetica, Gruppo AQ,) hanno effettuato una attività di verifica e identificazione delle criticità consultando periodicamente le parti interessate e producendo relazioni e verbali precisi e puntuali.

In particolare, dagli ultimi verbali del Consiglio del CdS (5 marzo 2020 e 8 maggio 2020) e dai verbali del Gruppo AQ, messi a disposizione del NdV, si evince, in linea generale, che la didattica frontale è valutata positivamente dall'insieme degli studenti che considera adeguato

l'aggiornamento degli strumenti didattici e si registra una attenzione rilevante alla presa in carico delle criticità emerse.

Per ognuna delle suddette criticità, vengono individuate delle proposte di azione specifiche. Il NdV auspica che, come dichiarato, vengano forniti i termini di realizzabilità. Se, ad esempio, si prevede di colmare la distanza tra conoscenze preliminari e conoscenze da acquisire, rafforzando le conoscenze di base negli insegnamenti del primo anno, occorre individuare strumenti di valutazione atti a misurare dette conoscenze ex ante ed ex post rispetto alle esperienze programmate e articolate con una chiara definizione degli obiettivi prefissati. Sarebbe, poi, utile stabilire in quale percentuale dette attività verranno incrementate e come si intende misurare il risultato finale dell'azione (ad esempio come già suggerito confrontando i risultati agli esami in seguito all'intervento).

Il NdV apprende con soddisfazione dai documenti messi a disposizione che il CdS ha fornito riscontro al suggerimento di prestare attenzione ai dati inerenti alla percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del CdS, che abbiano acquisito almeno 40 CFU, e ha messo in atto azioni di compensazione mirate e misurabili in proposito, sebbene non sia chiaro se intende mettere a confronto la partecipazione ai suddetti programmi di recupero con la successiva tempistica e percentuale di superamento degli esami.

In merito alla sollecitazione dell'interesse da parte degli studenti nella compilazione dei questionari, si rileva una consistente attività di sensibilizzazione. I rappresentanti hanno avviato forme di comunicazione più strutturate, diffuse e costanti attraverso strumenti di comunicazione sociale e una rete cooperativa in presenza e online con i rappresentanti degli altri CdS dell'Ateneo e con i rappresentanti che siedono nelle commissioni paritetiche, nei Consigli di Dipartimento e in Senato Accademico. Si registrano, poi, azioni sistematiche di comunicazione agli studenti sul ruolo e la funzione della loro rappresentanza negli organi e la organizzazione della "settimana della Doxa" sull'illustrazione e la comprensione dei dati derivanti dalla rilevazione delle Opis. Si raccomanda anche in questo caso di effettuare azioni di monitoraggio e raccolta dati in occasione degli eventi calendarizzati in modo da tenere traccia della misura degli effetti ottenuti.

Per quanto concerne i laureandi, il numero di studenti del Corso di laurea in Scienze dell'Educazione che ha risposto al questionario prima della discussione della tesi è pari a 230 contro i 202 della scorsa rilevazione. Solo circa il 3,2% degli studenti ha dichiarato di aver frequentato meno del 25% degli insegnamenti previsti dal piano di studi: tale numero risulta in lieve peggioramento rispetto ai questionari dell'anno accademico precedente (2,7% degli studenti dichiarava di non aver frequentato regolarmente le lezioni). Il giudizio espresso in merito alle aule è molto positivo: il 44,6% circa degli studenti le definisce spesso adeguate alle attività ivi proposte e il 47,1% sempre adeguante. Anche in questo caso si evidenzia un leggero decremento rispetto ai dati dell'analisi dell'anno accademico 2017/2018 in particolare perché diminuisce il giudizio "sempre adeguate" (da 57,1 contro 47,1 %).

Per quanto riguarda i laboratori, gli studenti li considerano spesso o sempre adeguati per il 91,6%, dato in netto miglioramento, perché si attestava all'84,4% nella scorsa rilevazione.

Il giudizio in merito ai servizi bibliotecari evidenzia un utilizzo degli stessi pari al 71%. Il 94,14% studenti, che ha avuto accesso ai servizi bibliotecari, ha espresso un giudizio positivo dei suddetti servizi.

Le attrezzature informatiche risultano utilizzate dall'86,3% di tutti i laureandi rispondenti al questionario. Il 91,6% degli studenti interpellati definisce tali attrezzature presenti in numero adeguato.

Per quanto concerne il carico di studio degli insegnamenti presenti nel Corso di Studio, il 61,1% dei laureandi lo considera abbastanza adeguato e il 35,5% decisamente adeguato. Solo una minima parte dei rispondenti esprime un giudizio completamente negativo (0,8%), in flessione rispetto alla scorsa rilevazione (era il 2,7%).

In generale, la soddisfazione in riferimento al Corso di Studio è positiva (29,8 contro il 25,9% della scorsa rilevazione) e molto positiva (68,5%). Il 75% (contro il 72,8% della scorsa

rilevazione) degli studenti sostiene che, qualora avesse avuto la possibilità di tornare indietro, avrebbe riconfermato la scelta del corso di Studio e dell'Ateneo.

SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE L-20

Relativamente al Corso di Studi triennale in Comunicazione sono stati raccolti 3372 questionari riferiti alle opinioni degli studenti frequentanti e 1577 questionari per quanto riguarda gli studenti non frequentanti, con un importante aumento di entrambe le categorie rispetto ai dati dello scorso anno (frequentanti: 3077; non frequentanti:1292). Si evidenzia anche che rispetto allo scorso anno per quanto riguarda la soglia di rappresentatività del corso solo 10 su 46 degli insegnamenti non hanno superato la soglia minima tra gli studenti frequentanti e solo 13 su 38 tra i non frequentanti. Tale dato, in controtendenza rispetto allo scorso anno, sembra sottolineare che il precedente monitoraggio ha avuto risultati molto positivi.

Il grado di soddisfazione generale manifestato dagli studenti, sia frequentanti che non frequentanti, si conferma essere piuttosto elevato, in linea con i dati dell'anno precedente, attestandosi in media, per i primi sul punteggio di 8,75, e per i secondi di 8,06.

Quanto agli studenti frequentanti i risultati più soddisfacenti riguardano i giudizi nei confronti dei docenti e della didattica: la puntualità (8,96), la capacità di stimolare interesse verso la disciplina (8,89), la disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni (8,88), la coerenza con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio (8,88), l'utilità delle attività integrative (8,86), l'interesse per gli argomenti trattati (8,86) e la chiarezza espositiva (8,80), i risultati meno positivi riguardano il grado delle conoscenze possedute per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame (8,17) e la proporzione tra carico di studio e CFU (8,57). Tali rilievi confermano le rilevazioni effettuate negli anni scorsi anche se i dati positivi sono nel complesso migliorati. Peraltro i rilievi critici coincidono con i principali suggerimenti offerti già l'anno scorso dai frequentanti: alleggerire il carico didattico complessivo (326 occorrenze pari al 19%) e fornire più conoscenze di base (322 pari al 18%).

Anche l'opinione degli studenti non frequentanti rispecchia un livello elevato di soddisfazione. Come già registrato nelle passate rilevazioni, anche in questo caso i punteggi più alti riguardano la chiarezza sulle modalità di esame (8,28) e la disponibilità dei docenti per spiegazioni (8,27), mentre il punteggio meno elevato (7,49) rimane ancora quello relativo alle conoscenze di base possedute.

Un numero elevato di studenti (il 73%), come l'anno precedente, dichiara che la principale causa della mancata frequenza va ricercata nell'attività lavorativa degli studenti (1153), dato di cui il CdS ha preso atto nella riunione del CdS del 18 novembre 2019. A fronte di questo dato significativo, solo il 12 % degli studenti avanza la richiesta di introdurre corsi di lezioni serali o nel fine settimana, mentre il 23% suggerisce di alleggerire il carico didattico complessivo. In ogni caso l'Ateneo dovrebbe prendere in esame l'opportunità di azioni didattiche per gli studenti lavoratori, una volta accertata tale condizione.

Particolarmente soddisfacente (89,9%) e in ulteriore crescita rispetto all'ultima rilevazione (+ 4,2%) il valore dell'Indicatore Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS, dato superiore alle medie dell'area geografica di riferimento (+ 11,3%) e degli altri Atenei non telematici (+ 2,6%). Inoltre un indice complessivo di soddisfazione dei laureati che arriva quasi al 90% rispetto ad un 85,7 % del 2017 di gradimento espresso nei confronti di aule di lezione, aule multimediali, biblioteche, laboratori e altri servizi - conferma la valutazione più che positiva del Corso di laurea (dati ANS del 29/09/2019).

Dei rilievi emersi dalle "Opinioni degli studenti" il CdS si è fatto carico con attenzione: il gruppo AQ ne ha dato conto nella scheda di commento alle "opinioni degli studenti" prodotta nella seduta dell'11 dicembre 2019 e il CdS ne ha ragionato nella riunione del 21 febbraio 2019 aprendo una discussione in relazione alla necessità di verificare meglio la percentuale di studenti che richiedono di poter acquisire più conoscenze di base, tenuto conto che tale richiesta è avanzata in maggior parte dai non frequentanti.

Nella riunione del 18 novembre 2019 il CdS ha sottolineato come siano migliorate le criticità precedentemente rilevate e il gruppo di AQ nel verbale dell'11 dicembre 2019 sottolinea che permangono soltanto le criticità di carattere strutturale, come l'inadeguatezza delle aule, che sono già state prese in considerazione dai competenti organi dell'Ateneo. I documenti prodotti dai CdS e dai Gruppi AQ testimoniano nel complesso un buon andamento del processo di assicurazione della qualità di cui il NdV prende atto: non solo le criticità rilevate dalle opinioni vengono recepite dal CdS, ma vengono programmate azioni migliorative. Efficace il lavoro svolto dalla CPDS, la cui relazione, grazie alla riorganizzazione e al potenziamento numerico degli incontri già programmato nella versione revisionata del *Cronoprogramma* sta avendo effetti positivi.

SCIENZE E TECNICHE PSICOLOGICHE L-24

Per il CdS in Psicologia cognitiva L-24 sono stati raccolti 4361 questionari riferiti alle opinioni degli studenti frequentanti e 1863 questionari per quanto riguarda gli studenti non frequentanti, con un leggero decremento dei primi rispetto ai dati dello scorso anno e un leggero aumento dei secondi (4543 e 1477).

Il numero di insegnamenti che non superano la soglia minima di rappresentabilità è di 6 per i frequentanti e 5 per i non frequentanti.

Il grado di soddisfazione generale manifestato dagli studenti, sia frequentanti che non frequentanti, seppure alto si attesta su valori inferiori agli altri CdS triennali, registrando per i frequentanti 8,46 e per i non frequentanti 7,87 con valori stabili rispetto all'anno precedente.

Le valutazioni migliori riguardano per i frequentanti il rispetto degli orari da parte dei docenti nello svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche (8,71) e la chiarezza con cui sono esplicitate le modalità di esame (8,6); a quest'ultima è attribuito il valore più elevato anche dai non frequentanti (8,37). La maggiore criticità riguarda l'inadeguatezza delle conoscenze preliminari possedute, ritenute sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti dal programma d'esame (media dell'8,01 da parte dei frequentanti e del 7,93 % da parte dei non frequentanti. Le richieste di intervento per migliorare l'efficacia del Corso di Studi riguardano pertanto l'opportunità di fornire più conoscenze di base (per il 14% dei frequentanti e l'11% dei non frequentanti); l'alleggerimento del carico didattico complessivo (per il 15% dei f. e il 19 % dei non f.); ma anche la necessità di migliorare la qualità del materiale didattico (per il 14% dei f. e il 13 % dei non f.) e maggiormente per i frequentanti l'inserimento di prove d'esame intermedie (19% dei frequentanti contro il 14% dei non frequentanti).

Per quanto concerne le motivazioni della mancata frequenza, come lo scorso anno, la principale causa va ricercata nella attività lavorativa degli studenti, che non consente la frequenza dei corsi di studio, fenomeno che si registra nel 60 % dei casi.

In secondo luogo, viene addotta (22 % casi) la frequenza di altre lezioni come causa di impedimento. Occorre notare anche in questo contesto che le richieste di corsi di lezioni serali o nel fine settimana non risultano segnalate nonostante la dichiarata presenza di molti studenti lavoratori.

Le osservazioni di cui sopra sono state evidenziate dal gruppo AQ nella riunione del 29 ottobre 2019 attraverso la scheda di commento alle opinioni degli studenti dove è stata annotata la sostanziale conferma delle criticità rilevate già lo scorso anno. Il CdS ha recepito i suggerimenti del gruppo AQ nella riunione del 14 novembre 2019, evidenziando la loro congruenza con quanto segnalato dalla CPDS. In merito alle richieste di alleggerimento del carico didattico, i componenti del CdS hanno deciso concordemente di non intraprendere azioni correttive dopo aver verificato l'adeguatezza del carico didattico in rapporto ai CFU e ridimensionando la richiesta, anche sulla base di ulteriori riscontri rilevati dai rappresentanti degli studenti. Il CdS si è inoltre fatto carico di sollecitare personalmente tutti i docenti sui due rilievi più ricorrenti chiedendo di migliorare la qualità dei materiali didattici con particolare

attenzione alle slide utilizzate a lezione; in secondo luogo ha comunicato l'opportunità di inserire prove *in itinere*, pur tenendo conto delle difficoltà organizzative, prevedendo oltre a verifiche scritte anche laboratori esperienziali e piccoli esperimenti di gruppo finalizzati all'applicazione pratica di apprendimenti teorici. Si è inoltre stabilito di potenziare la didattica dedicando moduli specifici di approfondimento, laddove necessario, e offrire la possibilità di incrementare il piano di studi con crediti a scelta in altri corsi di laurea. È stata poi attivata l'introduzione di un corso di potenziamento e verifica delle conoscenze di base per sopperire alle carenze in itinere (Lessico psicologico 3 CFU)

Per quanto concerne i laureandi, il numero di studenti del Corso di laurea che ha risposto al questionario prima della discussione della tesi è pari a 176. Solo circa il 3,1% degli studenti ha dichiarato di aver frequentato meno del 25% degli insegnamenti previsti dal piano di studi. Il giudizio espresso in merito alle aule è molto positivo: il 29,1% circa degli studenti le definisce spesso adeguate alle attività ivi proposte e il 67,7% sempre adeguante.

Per quanto riguarda i laboratori, gli studenti li considerano spesso o sempre adeguati per il 93%.

Il giudizio in merito ai servizi bibliotecari evidenzia un utilizzo degli stessi pari al 93%. Il 96,8% degli studenti, che ha avuto accesso ai servizi bibliotecari, ha espresso un giudizio positivo dei suddetti servizi.

Le attrezzature informatiche risultano utilizzate dall'86,8% di tutti i laureandi rispondenti al questionario. Il 73,2% degli studenti interpellati definisce tali attrezzature presenti in numero adeguato.

Per quanto concerne il carico di studio degli insegnamenti presenti nel Corso di Studio, il 47,8% dei laureandi lo considera abbastanza adeguato e il 49,1% decisamente adeguato.

In generale, la soddisfazione in riferimento al Corso di Studio è positiva (44%) e molto positiva (53,5%). Il 91,2% degli studenti sostiene che, qualora avesse avuto la possibilità di tornare indietro, avrebbe riconfermato la scelta del corso di Studio e dell'Ateneo.

Il NdV esprime un parere molto positivo sul metodo di controllo, monitoraggio e presa in carico delle problematiche emerse dall'analisi delle opinioni degli studenti e messo in atto dagli organi preposti a garantire il funzionamento del sistema della qualità. Il NdV auspica comunque che le azioni indicate per rispondere alle esigenze manifestate dagli studenti possano essere oggetto di verifica e monitoraggio puntuale mediante strumenti di valutazione ad hoc.

CORSI DI LAUREA (magistrali)

- LM-2 & LM-89 Archeologia e Storia dell'arte
- LM 38-Lingue moderne per la comunicazione e la cooperazione internazionale
- LM 51-Psicologia: risorse umane, ergonomia cognitiva, neuroscienze cognitive
- LM-57 - & LM-85 Consulenza pedagogica
- LM 59-Comunicazione pubblica e d'impresa
- LM-87 Programmazione, amministrazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali

L'Ateneo presenta a giugno 2020 nella propria offerta formativa otto Corsi magistrali di cui LM 77 Economia, management e sostenibilità e LM 65 Scienze dello Spettacolo e della produzione multimediale non ancora attivati nell'a.a. 2018/2019 e pertanto omessi dalla presente relazione.

Dei corsi di studio magistrali sottoposti a valutazione attraverso l'opinione degli studenti per l'a.a.2018/2019 quattro afferiscono al Dipartimento delle Scienze Formative psicologiche e della Comunicazione (*Comunicazione pubblica e d'impresa; Consulenza pedagogica; Programmazione, amministrazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali e Psicologia: risorse umane, ergonomia cognitiva, neuroscienze cognitive*), due al Dipartimento di Scienze

umanistiche (*Archeologia e Storia dell'arte e Lingue moderne per la comunicazione e la cooperazione internazionale*).

Le opinioni degli studenti relative ai CdS magistrali consentono di evidenziare un andamento in linea generale positivo sia per quanto riguarda i giudizi espressi dagli studenti frequentanti sia per quanto riguarda quelli riferiti dai non frequentanti. Il grado di soddisfazione generale oscilla tra quello minimo ma sempre molto elevato registrato dai *Corso di Laurea Magistrale in Archeologia e storia dell'Arte* (8,25 per i frequentanti e il 7,93 per i non frequentanti) e da quello di *Psicologia: risorse umane, ergonomia cognitiva, neuroscienze cognitive* (8,3 per i frequentanti e 7,56 per i non frequentanti) a quello massimo relativo al CdS in *Programmazione, Amministrazione e Gestione delle politiche e dei servizi sociali* (9,15 per i frequentanti, e 8,38 per i non frequentanti) e a quello di *Consulenza Pedagogica. LM-57-85* (8,91 per i frequentanti e per i secondi di 8,29) che registra anche la percentuale più elevata di laureati che si iscriverebbero nuovamente al CdS (93%). In linea generale i punteggi maggiormente positivi riguardano gli aspetti strettamente connessi alla didattica come il rispetto degli orari di svolgimento delle varie attività didattiche e la disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni, mentre i più bassi riguardano il grado delle conoscenze possedute per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame e la proporzione tra carico di studio e cfu, che comportano come suggerimenti più diffusi: la necessità di fornire più conoscenze di base, ma anche l'alleggerimento del carico didattico complessivo. La presenza di un numero in alcuni casi elevato di studenti che si dichiarano non frequentanti (che raggiunge il grado massimo nel CdS in *Programmazione, Amministrazione e Gestione delle politiche e dei servizi sociali*, in cui il numero di questionari riferiti all'opinione degli studenti non frequentanti risulta equivalente a quello dei frequentanti) necessita di un accurato e specifico monitoraggio. La causa principale della mancanza di frequenza viene riferita a ragioni lavorative, sebbene in nessun CdS emerga come conseguenza una richiesta rilevante di attivare corsi serali o nel fine settimana che consentano di favorire la frequenza degli studenti lavoratori. Ad ogni modo è opportuno che l'Ateneo esamini l'opportunità di azioni didattiche per gli studenti lavoratori, laddove fosse accertata tale condizione.

Di particolare rilievo è il diffuso miglioramento del processo di assicurazione della Qualità, garantito da una stringente programmazione delle attività di autovalutazione monitoraggio e miglioramento compiuta anche attraverso l'uso di buone pratiche ormai diffuse a livello di Ateneo come la stesura da parte dei gruppi AQ di una scheda di commento delle Opinioni degli studenti e la programmazione attraverso un *Cronoprogramma delle attività* degli incontri e delle attività di ogni organo interessato da tale processo (Gruppi AQ, CPDS, CdS, PQA). Rispetto agli anni precedenti, ma fin dallo scorso, i verbali dei CdS e dei relativi gruppi AQ danno conto in linea generale di una più attenta presa in carico dei rilievi avanzati dagli studenti, sebbene non sempre alla registrazione della problematica corrisponda una messa in atto di azioni adeguatamente programmate. Non c'è però dubbio che si possano distinguere pratiche virtuose ben raffigurate dal CdS in *Lingue Moderne per la Comunicazione e la Cooperazione Internazionale* e da quello di *Programmazione, amministrazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali*. Il primo ha già da tempo adottato un doppio canale di verifica dell'efficacia dell'offerta didattica e dei servizi, predisponendo accanto alla raccolta delle opinioni degli studenti un questionario per il monitoraggio semestrale rilevatosi tanto più utile per valutare la didattica on-line durante l'emergenza Covid; da quest'anno ha inoltre attivato una casella mail finalizzata ad accogliere richieste, reclami, proposte di miglioramento provenienti dagli studenti. Anche il secondo CdS è impegnato, oltre che nella presa in carico delle criticità, nella definizione di adeguate azioni di miglioramento e nella messa in atto di strumenti di monitoraggio virtuosi, come il questionario per tirocinio e l'introduzione di una scheda di commento all'opinioni dei laureati.

Il NdV auspica che tali buone pratiche possano essere progressivamente accolte e messe in pratica da tutti i CdS.

ARCHEOLOGIA E STORIA DELL'ARTE LM-2 & LM-89

Nel Cds in Archeologia e Storia dell'Arte sono stati raccolti 311 questionari riferiti alla opinione degli studenti frequentanti e 144 questionari di studenti non frequentanti. Il primo dato macroscopico è dato dal numero molto alto di insegnamenti che non hanno superato la soglia minima di rappresentatività, superiore a quelli rappresentativi (nel primo caso 22 contro 17 insegnamenti rappresentativi). Nel caso dei non frequentanti gli insegnamenti non rappresentativi sono più del doppio di quelli rappresentativi. Il dato si spiega probabilmente con l'esiguo numero di iscritti al corso su cui torneremo.

Il grado di soddisfazione generale manifestato dagli studenti frequentanti è elevato (8,25), meno lusinghiero, ma comunque positivo, il punteggio medio per i non frequentanti (7,93).

Quanto agli studenti frequentanti i punteggi più alti riguardano il rispetto degli orari di svolgimento delle varie attività didattiche (8,57) e la disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni (8,40), mentre i più bassi (ma comunque soddisfacenti) riguardano il grado delle conoscenze possedute per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame (7,73) e la proporzione tra carico di studio e cfu (7,88), circostanze molto ricorrenti anche negli altri CdS. Anche per questo Corso i suggerimenti più ricorrenti degli studenti frequentanti sono l'alleggerimento del carico didattico complessivo (36 occorrenze), un aumento del supporto didattico (23) e la richiesta di maggiori conoscenze di base (20).

L'opinione degli studenti non frequentanti ricalca i medesimi orientamenti sia per quanto riguarda gli aspetti di maggiore soddisfazione (la effettiva disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni) sia per i punteggi più bassi (carico di studio e conoscenze di base possedute). Anche in questo corso un numero elevato di studenti dichiara di non frequentare i corsi per impegni di lavoro (107). Ma risultano solo 3 richieste di attivare insegnamenti serali o nel fine settimana. I suggerimenti più frequenti sono quelli riguardanti il carico didattico complessivo da ridurre e le conoscenze di base da aumentare, anche se, come già osservato negli anni scorsi, le due richieste sono difficilmente conciliabili.

Anche il giudizio dei laureandi è complessivamente positivo. L'85% dichiara che si iscriverebbe di nuovo al medesimo Corso di Studio. Altrettanto soddisfacente è la valutazione dei servizi e delle strutture. La situazione occupazionale non è esaltante, con una percentuale del 33% dopo un anno e del 50% dopo tre anni e una retribuzione pari alla metà della media Unisob (484 euro).

Gli organi attivi nel processo di assicurazione del CdS appaiono molto attenti nel valutare gli esiti delle Opinioni degli studenti. Nella documentazione fornita al NdV sono presenti: una scheda di commento alle opinioni degli studenti a cura del gruppo di AQ del CdS, i verbali del CdS dedicati all'autovalutazione e alla gestione dei risultati delle Opinioni e la relazione della CPDS. Tutti i documenti mettono in evidenza i dati principali che emergono dalla rilevazione e sottolineano anche le criticità.

A seguito di un'approfondita analisi disaggregata delle opinioni e con riguardo ai punti di maggiore attenzione sono intervenuti tutti i docenti interessati dai rilievi critici degli studenti (carico didattico eccessivo, programma incoerente con le indicazioni fornite, scarso interesse per gli argomenti) e hanno fornito il loro punto di vista nel corso di un'ampia discussione verbalizzata nella riunione del 15.11.2019. I contenuti sono quindi a disposizione dei rappresentanti degli studenti. A proposito della pubblicità delle Opis, i cui esiti sono consultabili da parte di tutti nella sezione *Il corso in cifre*, è venuta dal CdS la proposta di rendere accessibili ai rappresentanti degli studenti i commenti e le valutazioni delle Opis mediante credenziali di accesso alla piattaforma e.unisob. L'idea è meritevole di un approfondimento nelle sedi competenti.

Più in generale, sulla base di quanto emerso dalla relazione CPDS e dai commenti del NdV dello scorso anno, il CdS ha messo a fuoco con apprezzabile chiarezza i problemi che si trovano al fondo della scarsa attrattività del corso, che peraltro ha visto nell'ultimo anno una leggera ripresa delle iscrizioni (da 11 a 20). Nonostante i giudizi positivi sulla didattica e i

servizi emergono alcune debolezze che vanno anche al di là delle capacità di intervento del Consiglio: basso tasso di occupazione, carattere troppo teorico del corso, scarsa internazionalizzazione, carenza di rapporti con gli operatori privati dei beni culturali.

Considerazioni pertinenti e utili vengono anche dalla relazione della CPDS, che ha mostrato di svolgere in modo efficace il suo ruolo di cinghia di trasmissione tra studenti e organi di governo selezionando opportunamente gli ambiti di possibile intervento da quelli che esulano dalle competenze del CdS, come gli orari di apertura della biblioteca, l'incremento delle postazioni informatiche o il cattivo funzionamento del wifi, per i quali però vanno attivati i percorsi corretti di presa in carico.

Il Consiglio ha formulato a più riprese alcune proposte volte ad arginare il calo di iscrizioni con la modifica del percorso formativo in direzione dell'insegnamento secondario e l'introduzione di materie scientifiche come la fisica e la chimica. Sul piano del profilo professionale sono state rinsaldate le consultazioni con l'Associazione Nazionale degli Archeologi e con il Consiglio Nazionale degli Storici dell'Arte che in sede di Comitato di indirizzo assicurano un costante monitoraggio del rapporto tra i contenuti didattici e gli sbocchi lavorativi.

Nel rilevare la validità complessiva del sistema di presa in carico da parte di tutti gli attori del processo di qualità, il NdV auspica che siano attivati anche gli ulteriori passaggi presso gli organi direttivi di Ateneo necessari a dare una risposta alle criticità che esulano dalla competenza del Consiglio.

LINGUE MODERNE PER LA COMUNICAZIONE E LA COOPERAZIONE INTERNAZIONALE- LM 38

Nel CdS di *Lingue Moderne per la Comunicazione e la Cooperazione Internazionale* sono stati raccolti 1083 questionari riferiti alla opinione degli studenti frequentanti e 508 questionari per quanto riguarda gli studenti non frequentanti, con un aumento di circa il 10% rispetto ai dati dello scorso anno (997 e 449). Un dato da tenere sotto controllo riguarda gli insegnamenti che non hanno superato la soglia minima di rappresentabilità. Sono in riferimento ai frequentanti 14 su un numero complessivo di 51 e in riferimento ai non frequentanti 18 su un numero complessivo di 47.

Il grado di soddisfazione generale manifestato dagli studenti, sia frequentanti che non frequentanti, per il corsi di Laurea Magistrale in Lingue è piuttosto elevato, attestandosi in linea generale, per i primi sul punteggio di 8,67, e per i secondi di 8,31 in linea con i dati dello scorso anno, fermo restando una leggera decrescita del primo valore.

Quanto agli studenti frequentanti i risultati più lusinghieri riguardano il rispetto degli orari di svolgimento delle varie attività didattiche (8,99) e la disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni (8,93), mentre i punteggi più bassi (ma comunque lusinghieri, sebbene segnati da una decrescita rispetto allo scorso anno) riguardano il grado delle conoscenze possedute per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame (8,21) e l'adeguatezza del materiale didattico offerto (8,43) accanto alla proporzione tra carico di studio e cfu (8,39), molto ricorrente anche negli altri CdS. Tali rilievi erano già presenti nelle rilevazioni effettuate negli anni scorsi e peraltro coincidono con i più ricorrenti suggerimenti proposti dagli studenti frequentanti tra i quali quest'anno assume particolare rilievo la richiesta di alleggerire il carico didattico complessivo (117 occorrenze, rispetto alle 71 dell'anno precedente) quindi migliorare la qualità del materiale didattico (92 occorrenze), migliorare il coordinamento (85 occorrenze) e fornire più conoscenze di base (80).

Anche l'opinione degli studenti non frequentanti rispecchia un livello elevato di soddisfazione. Il punteggio più elevato (8,75) riguarda la effettiva disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni, mentre i punteggi più bassi sono ancora quelli relativi al carico di studio (8,02) e alle conoscenze di base possedute (7,95).

Per quanto concerne le motivazioni della mancata frequenza, come lo scorso anno, la principale causa va ricercata nell'attività lavorativa degli studenti, che non consente la frequenza dei corsi di studio (327 casi). In secondo luogo viene addotta (83 casi) la frequenza di altre lezioni come causa di impedimento. Occorre notare che, sebbene le richieste di corsi di lezioni serali o nel fine settimana siano poche (solo 21), risultano essere notevolmente aumentate rispetto allo scorso anno (erano 4), e appaiono in proporzione pari al 6%; la richiesta più diffusa continua a riguardare l'alleggerimento del carico didattico (94 occorrenze pari al 28%). Non pochi richiedono l'inserimento di prove d'esame intermedie (60, pari al 18%) anche se si dichiarano non frequentanti. Ad ogni modo è opportuno che il CdS monitori i dati e le richieste degli studenti lavoratori valutando, all'interno delle politiche di Ateneo, l'opportunità di azioni didattiche per gli studenti lavoratori; è inoltre importante che si provveda a incrementare laddove opportuno l'inserimento di prove intermedie d'esame.

Infine, anche con riferimento all'opinione dei laureandi continua a registrarsi una più che positiva valutazione del corso di laurea in esame, particolarmente significativa perché i quesiti proposti consentono di tracciare un bilancio dell'esperienza di studio. Nel complesso il 58% degli studenti è soddisfatto (a fronte di una media di Ateneo del 63,7 %) e il 81,4 % degli studenti dichiara che si iscriverebbe di nuovo allo stesso corso del medesimo Ateneo.

Apprezzabili i dati relativi al tasso di occupazione con particolare riguardo ai valori dopo 3 anni e 5 anni dalla laurea: risultano occupati rispettivamente il 50 % e il 63 % dei laureati con una retribuzione mensile netta in linea con i dati d'Ateneo e una media alta di soddisfazione.

Le considerazioni emerse in relazione alle opinioni degli studenti puntualmente analizzate dal Gruppo AQ insieme al Presidente del CdS il 5 novembre del 2019 e recepite dal CdS nella riunione del 12 novembre 2019, sono state confermate dalla relazione della CPDS dalla quale è anche emersa la volontà di puntare ad atteggiamenti operativi se non risolutivi. Per esempio a proposito della disfunzione relativa alla diffusione del WiFi si intende verificare la fattibilità di un cablaggio parziale o totale. In riferimento alle carenze nell'assistenza informatica da parte del personale tecnico-informatico, segnalata da alcuni studenti, si è provveduto a verificare che il personale operasse con la dovuta sollecitudine; in riferimento agli orari di chiusura della Biblioteca si intendono attivare le pratiche necessarie a verificare le condizioni adeguate al prolungamento dell'orario di apertura della biblioteca di Dipartimento. Dalla CPDS sono anche state avanzate due proposte 1) attribuire ai rappresentanti degli studenti le credenziali di accesso alla piattaforma e. unisob per l'analisi dei dati; 2) attivare una casella e.mail del CdS in cui gli studenti possano comunicare esigenze, reclami, proposte di miglioramento. Da parte sua il CdS ha registrato ed è intervenuto rispetto a tutte le criticità evidenziate con puntuale sollecitudine come risulta dai verbali del 12 novembre 2019, dell'11 febbraio 2020 e del 13 maggio 2020. In particolare la questione del Wife è personalmente seguita dal Presidente del CdS che ha provveduto ad informarne gli organi di governo e il Direttore di Dipartimento (12 nov. 2019). Corrispondendo alla richieste emerse in CPDS, il 1° febbraio 2020 è stata anche attivata una mail dedicata del CdS che è ora a disposizione degli studenti (11 feb. 2020).

È evidente che il CdS opera con determinazione e scrupolo per garantire un ottimale ma anche efficace processo di assicurazione della qualità. Rientra in questa gestione virtuosa la somministrazione di un questionario appositamente elaborato per il monitoraggio semestrale che si è rilevato tanto più utile nelle contingenze prodotte dall'emergenza COVID 19. Infatti come risulta dal verbale del 13 maggio 2020 quest'anno è stata predisposta una versione *on line* del questionario per il monitoraggio semestrale, sfruttando le potenzialità offerte da Google-moduli all'interno di un'apposita Classroom creata per il Gruppo AQ. Il questionario è stato anche in parte modificato e integrato perché risultasse più rispondente alla specifica situazione di didattica on line e i risultati sembrano essere molto positivi: rispetto agli anni precedenti, il numero delle risposte è aumentato in maniera significativa (sono pervenuti 133 questionari rispetto ai 40 del II semestre dello scorso anno e ai 103 del I semestre di

quest'anno) e le osservazioni sono migliorate in termini quantitativi e qualitativi. Quindi lo strumento si è rivelato sicuramente valido tanto che il Gruppo AQ intende continuare ad usarlo anche quando si tornerà alla didattica in presenza. Il NdV esprime un parere molto favorevole sul processo di assicurazione della Qualità messo in atto dal CdS, che riesce anche a garantire - indipendentemente dalle effettive possibilità di piena soddisfazione delle istanze - un efficace flusso di comunicazioni in termini di domande e risposte tra i vari attori del Sistema.

PSICOLOGIA: RISORSE UMANE, ERGONOMIA COGNITIVA, NEUROSCIENZE COGNITIVE – LM 51

In riferimento al CdS in *Psicologia: risorse umane, ergonomia cognitiva, neuroscienze cognitive* sono stati raccolti 831 questionari riferiti alla opinione degli studenti frequentanti e 477 questionari per quanto riguarda gli studenti non frequentanti, con un aumento abbastanza consistente rispetto ai risultati dello scorso anno (652 e 388). Non desta particolare attenzione il numero degli insegnamenti che non hanno superato la soglia di rappresentatività per quanto riguarda i frequentanti (sono 4 su 27), maggiore criticità riguarda i dati dei non frequentanti dove 9 sono gli insegnamenti non rappresentativi e 18 quelli che superano la soglia.

Il grado di soddisfazione generale manifestato dagli studenti, sia frequentanti che non frequentanti, per il corso si laurea in *Psicologia: risorse umane, ergonomia cognitiva* è abbastanza elevato, attestandosi in linea generale, per i primi sul punteggio di 8,3, e per i secondi di 7,56 in linea con i dati dello scorso anno.

Per gli studenti frequentanti i risultati maggiormente positivi riguardano il rispetto degli orari di svolgimento delle attività didattiche (8,59); l'utilità delle attività didattiche integrative (8,59); la disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni (8,44); la coerenza tra lo svolgimento dell'insegnamento e quanto dichiarato sul sito Web (8,34); mentre i punteggi più bassi, ma in crescita rispetto allo scorso anno, riguardano l'adeguatezza del materiale didattico (8,09); la proporzione tra carico di studio e cfu (8,11) il grado delle conoscenze possedute per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame (8,19). Tali rilievi erano già presenti nelle rilevazioni effettuate negli anni scorsi e peraltro coincidono con quanto dichiarato dagli studenti non frequentanti per i quali i risultati maggiormente positivi, ma in decrescita rispetto allo scorso anno, riguardano la chiarezza con cui sono state definite le modalità di esame (7,86), la disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni (7,83) e l'adeguatezza del materiale didattico (7,45); mentre i punteggi più bassi riguardano il grado delle conoscenze possedute per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame (7,27) e la proporzione tra carico di studio e cfu (7,28). In accordo ai rilievi si presentano i suggerimenti più ricorrenti proposti dagli studenti frequentanti: migliorare la qualità del materiale didattico (16 %), alleggerire il carico didattico complessivo (16 %) fornire più conoscenze di base (14 %) e inserire prove d'esame intermedie (14%); per quanto attiene agli studenti non frequentanti: migliorare la qualità del materiale didattico (18 %) con un incremento del 2% rispetto allo scorso anno, e alleggerire il carico didattico (18%). Si registra invece un decremento consistente rispetto allo scorso anno in riferimento alle conoscenze di base (12 %), oltre alla necessità di inserire prove d'esame intermedie (solo 9 % contro il 16% dello scorso anno).

Per quanto concerne le motivazioni della mancata frequenza, come lo scorso anno e in linea con tutti gli altri CdS, la principale causa va ricercata nella attività lavorativa degli studenti, che non consente la frequenza dei corsi di studio nel 69 % dei casi. In secondo luogo viene addotta (11 %) la frequenza di altre lezioni come causa di impedimento. Occorre comunque notare che, anche in questo contesto, le richieste di corsi di lezioni serali o nel fine settimana restano poche (solo il 7%, lo scorso anno erano solo il 3%) nonostante la presenza di molti studenti lavoratori.

Con riferimento all'opinione dei laureandi si registra una valutazione parzialmente positiva del corso di laurea in esame in rapporto ai dati di Ateneo: il 69,6% dei laureati con un

calo del 10 % rispetto allo scorso anno si riscriverebbe allo stesso CdS (contro il dato di Ateneo di 82,4) solo il 43% è pienamente soddisfatto contro il 63% di Ateneo. Il NdV evidenzia la necessità di monitorare questi dati che segnalano una maggiore criticità dell'organizzazione generale del CdS, sebbene i dati relativi all'occupabilità risultino in linea generale molto buone se dopo 3 anni sono 66,7 % i laureati che utilizzano le competenze acquisite sul posto di lavoro (contro il 44,9 % dell'Ateneo). D'altra parte risulta essere mediamente elevato il numero di coloro che necessitano una maggiore formazione professionale se il 34 % dopo un anno e il 25% dopo 3 anni dalla laurea continua ad essere impegnato nella formazione (contro a un dato decisamente inferiore a livello di Ateneo: 11,2% dopo un anno e 3,5% dopo 3 anni).

Per quanto riguarda la ricaduta delle opinioni degli studenti, anche in questo CdS la buona pratica ormai consolidata di elaborare una scheda di commento delle opinioni degli studenti ha favorito una analisi più approfondita da parte del gruppo AQ verbalizzata nella riunione del 11 novembre 2019. Sulla base dei rilievi del gruppo AQ è emersa l'opportunità di verificare l'adeguatezza del carico didattico e la qualità del materiale didattico. Il rappresentante degli studenti è stato incaricato di approfondire le motivazioni delle valutazioni negative in modo da acquisire informazioni più dettagliate che consentano una migliore comprensione del problema e l'adozione di eventuali misure che vadano nella direzione di una maggiore soddisfazione degli studenti. Il chiarimento appare tanto più necessario in quanto già in precedenza era stata accolta dai docenti la richiesta di migliorare la qualità didattica del materiale e di alleggerire il carico didattico. Appare ora necessario individuare con maggiore puntualità gli insegnamenti che presentano tale criticità. Di tali osservazioni sarà poi necessario verificare l'effettiva presa in carico da parte del CdS, azione che il NdV auspica venga eseguita in tempi utili.

Il NdV accoglie anche favorevolmente l'intenzione, verbalizzata nella stessa data, di introdurre un sistema di monitoraggio più serrato della didattica del primo semestre da parte del Gruppo AQ. A tal fine sarà impiegato un questionario preparato ad hoc che sarà somministrato attraverso piattaforma on-line agli studenti. Nelle scorse rilevazioni si è registrata una tendenza crescente nel numero di questionari raccolti; al fine di incrementare ulteriormente questo dato, i presenti si impegnano a sensibilizzare gli studenti rispetto all'utilizzo di tale strumento di valutazione.

La relazione della CPDS ha ribadito la necessità per alcuni insegnamenti di verificare il rapporto tra carico didattico e relativi cfu e di un maggior coordinamento tra insegnamenti e docenti; inoltre ha fatto emergere anche la difficoltà in alcuni casi di effettuare le lezioni a causa della inadeguatezza dell'aula in rapporto al numero di studenti.

I rilievi emersi dalle opinioni degli studenti così come quelli espressi dalla CPDS sono stati recepiti dal CdS nella seduta del 2 febbraio 2020. Nel verbale del 2 febbraio 2020 è stata nuovamente ribadita la necessità di intraprendere le seguenti azioni: 1) Laddove siano riscontrate reali discrepanze tra cfu e carico didattico ragguagliare i docenti interessati sulla necessità di ridefinire il programma di studio; 2) Laddove siano riscontrate reali inadeguatezze nel materiale didattico ragguagliare i docenti interessati sulla necessità di ridefinire il programma di studio. 3) Attivare nuove convenzioni con Università straniere dove le lezioni siano erogate in lingua. Il NdV auspica che tali azioni siano attuate con sollecitudine e ne venga attivamente monitorato l'esito. Non sembra trovare riscontro la richiesta di un'assegnazione di aule funzionali al numero di studenti frequentanti, su questo punto il NdV ritiene che i coordinatori del CdS debbano promuovere una comunicazione diretta e costante con gli uffici preposti.

Il NdV constata in generale la messa a sistema di un'adeguata procedura di assicurazione della qualità e auspica di poter verificare presto gli esiti positivi di tali pratiche, rispetto alle quali è ora necessario avviare un monitoraggio serrato.

CONSULENZA PEDAGOGICA. LM-57 - SCIENZE DELL'EDUCAZIONE DEGLI ADULTI E DELLA FORMAZIONE CONTINUA & LM-85 - SCIENZE PEDAGOGICHE

In riferimento a questo Cds sono stati raccolti 1467 questionari riferiti alla opinione degli studenti frequentanti e 834 questionari per quanto riguarda gli studenti non frequentanti. Il grado di soddisfazione generale manifestato dagli studenti, sia frequentanti che non frequentanti è molto elevato, attestandosi in linea generale, per i primi sul punteggio di 8,91 e per i secondi di 8,29 in linea con i dati dello scorso anno.

Per gli studenti frequentanti i risultati maggiormente positivi riguardano reperibilità e chiarezza dei docenti (rispettivamente 9,05 e 9,02) e interesse degli studenti per gli argomenti trattati (9,03) mentre i punteggi più bassi, ma comunque molto elevati, riguardano la proporzione tra carico di studio e cfu (8,69); il grado delle conoscenze possedute per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame (8,66). Per quanto riguarda gli studenti non frequentanti i risultati sono positivi, ma con valori decisamente più bassi rispetto a quelli espressi dai frequentanti, con una percentuale maggiormente positiva (8,52) in riferimento all'interesse personale per le discipline e la disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni (8,45); mentre i punteggi più bassi riguardano il grado delle conoscenze possedute per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame (8,00) e la proporzione tra carico di studio e cfu (8,15).

Dai suggerimenti più ricorrenti emerge come richiesta principale dei frequentanti la riduzione del carico didattico (23 %) a cui fa seguito in proporzione minore la richiesta di inserire prove intermedie (18%); diversamente da quanto emerge dai dati della maggior parte dei CdS, appare in questo caso poco rilevante l'opportunità di potenziare le conoscenze di base (indicata solo dal 9%). Analogamente, per quanto attiene agli studenti non frequentanti, la richiesta più ricorrente permane quella di alleggerire il carico didattico dichiarata addirittura dal 32 % degli studenti e a seguire la richiesta di prove intermedie (17 %). Anche in questo caso solo il 10% sembrerebbe avere necessità di un incremento delle conoscenze di base. Nella relazione CPDS 2019 ritorna la richiesta, laddove possibile, di alleggerire il carico didattico.

Per quanto concerne le motivazioni della mancata frequenza la principale causa appare come sempre rinvenibile nell'attività lavorativa degli studenti, che la indicano nell'81% dei casi. Tale affermazione richiede ulteriori accertamenti sebbene solo 8% sembra essere interessato a corsi serali o nel fine settimana. D'altra parte in sede di CdS la questione è stata recepita tanto che nel verbale del 9 marzo 2020 si è provveduto a stabilire che il prossimo incontro sarebbe stato destinato proprio alla programmazione didattica del nuovo a.a., con lo scopo di prevedere una distribuzione oraria delle attività che tenga conto dell'esigenza di orari pomeridiani per gli studenti lavoratori.

Anche con riferimento all'opinione dei laureandi si registra una più che positiva valutazione del corso di laurea in esame. Una percentuale superiore alla media di Ateneo dichiara di essere soddisfatta dei docenti e del Corso di laurea così come dei servizi e delle strutture nel complesso il 93 % degli studenti si iscriverebbe di nuovo allo stesso CdS del medesimo Ateneo.

Per quanto riguarda la valutazione della presa in carico dei risultati emersi dall'analisi delle Opinioni ci si può riferire nello specifico alla documentazione prodotta dal gruppo AQ relativa alla riunione del 6 novembre 2019 e al verbale dei CdS del 6 novembre del 2019 in cui il CCdS ha discusso il Commento alle OPIS.

Vengono evidenziate come criticità l'adeguatezza tra le conoscenze preliminari possedute e le conoscenze necessarie alla comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame; la proporzionalità tra il carico di studio degli insegnamenti e il numero di CFU assegnati. Si evidenzia inoltre la richiesta degli studenti di avere un carico di studio più adeguato. In particolare a tale riguardo il NdV consiglia che il Coordinatore del CdS ponga regolarmente all'attenzione del suo Consiglio la questione, discutendo dell'opportunità di fornire materiale multimediale (podcast o videolezioni) supplementare in rete, riguardante

argomenti che si dimostrano particolarmente ostici agli esami. Si raccomanda inoltre di monitorare l'efficacia delle soluzioni messe in campo per favorire gli studenti lavoratori.

Va comunque osservato che il CdS favorisce una partecipazione attiva dei noi frequentanti ai processi di Assicurazione della Qualità anche attraverso la costituzione di un gruppo FB nel quale vengono condivise tra i colleghi informalmente le criticità relative ai corsi, all'organizzazione della didattica e agli esami.

COMUNICAZIONE PUBBLICA E D'IMPRESA LM-59

In riferimento al CdS *Comunicazione pubblica e d'impresa* sono stati raccolti 606 questionari riferiti alle opinioni degli studenti frequentanti e 262 questionari per quanto riguarda gli studenti non frequentanti, con un incremento consistente rispetto allo scorso anno (rispettivamente 494 e 165). Gli insegnamenti che non hanno superato la soglia di rappresentabilità sono 3 su 17 per i frequentanti e 4 su 16 per i non frequentanti. Il grado di soddisfazione generale manifestato dagli studenti è per i frequentanti piuttosto elevato (8,52); analogamente si attesta sempre su valori positivi ma meno elevati per i non frequentanti (7,67). I valori rilevati sono in linea con i dati dello scorso anno. Quanto agli studenti frequentanti, non diversamente da quanto era stato registrato nello scorso anno, i risultati maggiormente positivi riguardano la disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni (8,99), e l'utilità delle attività didattiche integrative (8,80); vengono inoltre rilevati il rispetto degli orari di svolgimento delle varie attività didattiche (8,70) e la capacità del docente di stimolare interesse per la disciplina trattata (8,70); mentre i punteggi più bassi riguardano il grado delle conoscenze possedute per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame (7,90) e quindi l'adeguatezza del materiale didattico offerto (8,34) accanto alla proporzione tra carico di studio e cfu (8,14). In accordo con la valutazione espressa, i suggerimenti avanzati dai frequentanti riguardano principalmente la necessità di fornire più conoscenze di base (22%); alleggerire il carico didattico complessivo (21 %) quindi, in minore misura, la richiesta di migliorare la qualità del materiale didattico (14 %).

Anche l'opinione degli studenti non frequentanti rispecchia un buon livello di soddisfazione e conferma essenzialmente quanto rilevato lo scorso anno. Anche qui il punteggio maggiormente positivo riguarda la effettiva disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni (8,13), mentre i punteggi più bassi sono ancora quelli relativi alle conoscenze di preliminari (7,07).

Per quanto riguarda le motivazioni della mancata frequenza, come lo scorso anno, la principale causa va ricercata nella attività lavorativa degli studenti, che non consente la frequenza dei corsi di studio (72% dei casi). In secondo luogo, ma in percentuale decisamente inferiore viene indicata come causa di impedimento la frequenza di altre lezioni (15 %). Occorre notare anche in questo contesto che le richieste di corsi di lezioni serali o nel fine settimana sono poche ma in crescita del 2% rispetto allo scorso anno (solo 16, pari al 10%), nonostante la dichiarata presenza di molti studenti lavoratori; la richiesta più diffusa invece riguarda l'alleggerimento del carico didattico (27 %) e ricevere più informazioni di base (19 %).

Con riferimento alle opinioni dei laureandi si registra una valutazione moderatamente positiva del corso di laurea in esame, rispetto al quale si dichiarano pienamente soddisfatti il 58,6% con una valutazione maggiormente positiva nei riguardi della struttura e degli aspetti logistici e di supporto alla didattica (valutazione positiva aule 65,5% biblioteca 50 %, postazioni informatiche 69%) rispetto agli aspetti propriamente didattici (carico di studio adeguato 37 %, rapporti con docenti 44 %). Nel complesso comunque il 75,9% (una percentuale elevata ma inferiore alla media di Ateneo 82,4 %) degli studenti dichiara che si iscriverebbe di nuovo allo stesso corso del medesimo Ateneo.

Le osservazioni emerse dall'Opinione degli studenti sono state segnalate al CdS secondo un processo messo a sistema dal *Cronoprogramma* delle attività che costituisce ormai un

punto di forza rilevante del processo di assicurazione della qualità di Ateneo, ma che non tutti i CdS hanno ancora messo a frutto adeguatamente. Secondo programmazione il gruppo AQ del CdS ha prodotto una *scheda di commento* alle opinioni degli studenti il 29 ottobre 2019, verbalizzata nella riunione del 14 novembre 2019 del CdS. Ne è emersa la richiesta di alleggerire il carico didattico complessivo, fornire più conoscenze di base e migliorare la qualità del materiale didattico. Si è anche sottolineata l'opportunità di aumentare il numero di laboratori per mettere in pratica ciò che si studia. È a quest'ultimo rilievo che il CdS ha inteso dare maggiore risalto, cercando di potenziare la componente pratico-applicativa e professionalizzante della formazione proposta. Nella riunione del 13 febbraio 2020 si è infatti sottolineata l'opportunità di stimolare e incentivare gli studenti a frequentare lo stage in azienda e a evitare ogni forma di esonero. Inoltre, per incrementare il numero delle convenzioni con enti ed imprese presenti sul territorio campano, i docenti coinvolti nel CdS sono stati invitati a indicare almeno due aziende, enti o istituzioni con cui stipulare delle convenzioni per l'erogazione di stage.

Nella relazione della CPDS trovano conferma le considerazioni espresse nelle OPIS, rispetto alle quali vengono segnalate come criticità le carenze nell'organizzazione (ad esempio, nel preavviso, nell'indicazione degli orari, nella scelta dei giorni e così via) delle lezioni ulteriori ed aggiuntive. Le aule, le attrezzature, i laboratori didattici appaiono abbastanza adeguati, ma in alcuni casi inadatte per l'insegnamento di alcune discipline.

In sede di CPDS si è suggerita anche la possibilità di creare «un modello di istanza/segnalazione/reclamo a beneficio degli studenti, per agevolare la presentazione da parte dei loro rappresentanti delle varie problematiche sollevate». Il NdV auspica che tale proposta possa diventare operativa magari seguendo i modelli già resi operativi da altri CdS e ribadisce la necessità che il CdS in oggetto metta in atto un monitoraggio ampio e capillare dei rilievi emersi sia attraverso le opinioni degli studenti che la relazione delle CPDS, evidenziando la necessità che quest'ultima operi con maggiore aderenza alle Linee guida prodotte dal Presidio. Su questo punto il potenziamento numerico degli incontri già programmato nella versione revisionata del *Cronopogramma* può sortire, ed ha già prodotto, con ogni probabilità, effetti positivi, è necessario d'altra parte uno sforzo congiunto di tutti gli attori del processo di assicurazione della Qualità affinché le indicazioni scritte possano diventare realtà operative.

PROGRAMMAZIONE, AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DELLE POLITICHE E DEI SERVIZI SOCIALI LM-87

Per quanto attiene al CdS in *Programmazione, Amministrazione e Gestione delle politiche e dei servizi sociali* sono stati raccolti 362 questionari riferiti alla opinione degli studenti frequentanti e 360 questionari per quanto riguarda gli studenti non frequentanti, con un consistente e progressivo decremento (frequentanti 2017/2018: 418; 2016/2017: 565; non frequentanti 2017/2018: 455; 2016/2017: 386). Tale situazione deve essere opportunamente valutata e monitorata dal CdS tanto più che il decremento coinvolge ora anche i dati relativi ai non frequentanti che lo scorso anno avevano invece registrato un incremento. Il numero di insegnamenti che non ha superato la soglia minima di rappresentatività non appare particolarmente rilevante (4 su 13 per i frequentanti e 3 su 16 per i non frequentanti), andrà però sottolineato che in entrambi i casi i valori sono aumentati, anche questo dato merita di essere monitorato.

Il grado di soddisfazione generale manifestato dagli studenti, sia frequentanti che non frequentanti è molto elevato e addirittura in crescita rispetto allo scorso anno: tutti i valori superano la media del nove con l'eccezione di quello relativo alla sufficienza delle conoscenze preliminari che si attesta su una media di 8,68 in linea con il dato dello scorso anno. Il problema relativo alle conoscenze pregresse, che ricorre in quasi tutti i CdS, è in questo caso decisamente meno rilevante tanto che in riferimento ai suggerimenti avanzati dagli studenti, solo il 14 % esprime la necessità di ricevere maggiori conoscenze di base. La richiesta

maggiormente rilevante, avanzata dal 24 % dei frequentanti, riguarda invece, come già evidenziato lo scorso anno, l'inserimento di prove d'esame intermedie.

Il dato è confermato dai non frequentati: secondo l'8,02 % (la media più bassa tra gli elementi valutati) le conoscenze preliminari non sono sufficienti rispetto alla comprensione degli argomenti previsti dal programma. D'altra parte anche in questo caso, tra le richieste avanzate dagli studenti, solo l'11 % suggerisce di impartire più conoscenze di base; la maggior parte (31 % e il dato è in crescita rispetto allo scorso anno: 21%) vorrebbe un carico didattico complessivo più leggero; si richiede inoltre in accordo ai frequentati di inserire prove d'esame intermedie (15%).

Anche con riferimento all'opinione dei laureandi si registra una più che positiva valutazione del corso di laurea in esame. Una percentuale superiore alla media di Ateneo dichiara di essere soddisfatta dei docenti e del Corso di laurea. Meno positivi risultano essere invece le valutazioni relative alle strutture: per quanto riguarda le aule solo il 35,6 % le ritiene sempre adeguate e il 18 % raramente adeguate; i servizi offerti dalla biblioteca sono valutati pienamente soddisfacenti solo dal 36,8 % e abbastanza negativamente dal 15,8%; le postazioni informatiche sono considerate inadeguate dal 57,9%. I dati risultano essere maggiormente negativi a confronto con le medie di Ateneo. D'altra parte la valutazione complessiva resta molto elevata e l'84,7 % si iscriverebbe di nuovo allo stesso CdS del medesimo Ateneo. Appaiono abbastanza soddisfacenti anche i dati relativi al tasso di occupazione. Per quanto concerne la condizione post-lauream, a un anno dall'acquisizione del titolo, il 32% risulta occupato (percentuale che sale al 75% a cinque anni dal conseguimento del titolo, superando la media di Ateneo), di questa quota il 42,9% utilizza in misura elevata le conoscenze e le competenze sviluppate attraverso le attività del CdS.

Nella relazione delle CPDS si ribadisce il quadro positivo rilevato dalle (OPIS 2018/2019) e dalla rilevazione condotta dal consorzio Almalaurea sui laureati e si ribadisce una diffusa soddisfazione circa la qualificazione dei docenti, i metodi di trasmissione della conoscenza e delle abilità, i materiali e gli ausili didattici. Appare maggiormente positivo anche il giudizio espresso in rapporto alle strutture, il rappresentante degli studenti si limita ad osservare a fronte di una adeguata presenza nelle aule dei supporti informatici e delle lavagne multimediali, una pulizia sommaria degli ambienti rispetto alla quale si chiede un sollecito intervento. Inoltre il rappresentante degli studenti ribadisce la necessità di rendere più fruibile in tutti i punti della struttura la rete wi-fi. La richiesta è stata presa in carico nel verbale del CdS del 5 marzo 2020 nel quale la Presidente si impegna a sottoporre al Consiglio di Dipartimento, perché se ne faccia carico e la trasmetta agli organi di competenza, la criticità rappresentata da un non capillare diffusione del segnale WI-FI nei locali dell'Ateneo ai quali hanno accesso gli studenti iscritti al CdS e che gli stessi utilizzano durante l'erogazione della didattica.

Il buon funzionamento del CdS risulta essere confermato dall'attenzione riservata alle opinioni degli studenti all'interno del processo di assicurazione della Qualità. Gli esiti delle valutazioni condotte dal Gruppo di AQ (verbale del 13 novembre 2019) con relativa scheda di commento alle opinioni degli studenti, a cui si aggiunge la buona pratica di commento alle opinioni dei laureati (pratica eccezionale rispetto a tutti gli altri CdS), sono state adeguatamente recepite dal consiglio del CdS del 23 gennaio 2019. In questa si sono approvate le due schede e preso atto della valutazione complessiva da esse rilevate. Le criticità sono state prese in carico all'interno di un'analisi di più ampio respiro che tiene conto anche di alcuni elementi emersi in sede di riesame ciclico. Nello specifico con riguardo alla necessità di decifrare in maniera puntuale la percezione di inadeguatezza delle postazioni informatiche il CCdS ha deciso di somministrare, alla ripresa delle lezioni nella prima settimana di Corsi, un sintetico questionario che consenta di rilevare le effettive criticità (verbale del 5 marzo 2020). Nella stessa sede è stato ribadito l'obiettivo di mantenere costante il confronto tra CdS e studenti attraverso un'azione di e incontro e confronto tra le parti anche tramite colloqui meno strutturati e formali. È stato inoltre predisposto e introdotto un questionario di monitoraggio

del grado di soddisfazione degli studenti in riferimento all'andamento dei tirocini che andrà ad aggiungersi e a completare quanto indagato dalle OPIS. Il NdV esprime un parere molto favorevole sul nuovo strumento di monitoraggio e anche sulla possibilità emersa in sede di CPDS di ragionare sull'allestimento di un questionario aggiuntivo che possa indagare la soddisfazione in rapporto alle strutture didattiche e a tutti i servizi d'Ateneo rivolti agli studenti (Erasmus, Orientamento, Job placement, ecc.). L'impiego di un ulteriore strumento di autovalutazione costituirebbe indubbiamente una buona pratica aggiuntiva a quelle già messe in atto con determinazione dal CdS. Analogo giudizio positivo riguarda la presa in carico da parte del CdS dei rilievi e delle problematiche emerse attraverso l'analisi delle opinioni degli studenti e della CPDS; si auspica che nei mesi successivi sia messo in atto un costante monitoraggio delle azioni intraprese e in particolare della loro ricaduta all'interno di organi gestionali di livello superiore. Si raccomanda infine di monitorare e indagare le ragioni della decrescita consistente del numero di questionari raccolti nell'ultimo triennio laddove il dato non appare connesso a una corrispondente riduzione di iscritti.

CORSI DI LAUREA MAGISTRALE A CICLO UNICO (quinquennali)

- LM-85 bis SCIENZE della formazione Primaria
- LMG-01 Giurisprudenza
- LMR-02 Conservazione e restauro dei beni culturali

In Ateneo sono presenti tre corsi magistrali a ciclo unico, uno per Dipartimento: Conservazione e Restauro dei Beni Culturali (Scienze Umanistiche), Giurisprudenza (Scienze Giuridiche) e Scienze della Formazione Primaria (Scienze Formative, Psicologiche e della Comunicazione). Si tratta di Corsi che hanno raggiunto buoni livelli di gradimento da parte degli studenti e dei laureandi, pur presentando alcune criticità che sono state segnalate e prese in carico dagli organi di governo dipartimentali in maniera più o meno solerte ed efficace, in ragione del diverso grado di sviluppo e di maturazione dei processi di qualità. Rispetto allo scorso anno si evidenzia un netto miglioramento in direzione di un'uniformità delle procedure e dei metodi di lavoro in materia di assicurazione della qualità, propiziato da un costante indirizzo del PQA che ha diramato linee guida efficaci in molti campi rendendo più agevole la raccolta dei dati e la loro valutazione secondo metodiche comuni ed efficaci. Anche le indicazioni provenienti dalle relazioni del Nucleo hanno svolto un ruolo di stimolo e hanno contribuito a una maggiore diffusione delle conoscenze di base e delle tecniche valutative.

SCIENZE DELLA FORMAZIONE PRIMARIA LM-85 - BIS

La copertura della rilevazione del Corso è stata rilevante per gli studenti frequentanti con 14324 questionari raccolti (contro 13411 della scorsa rilevazione) e in netta ripresa anche per i non frequentanti con 5749 questionari raccolti (contro i 4651 della scorsa rilevazione). In entrambe le rilevazioni sono stati riscontrati solo 3 insegnamenti al di sotto della soglia di rappresentatività. La modalità di somministrazione online messa a punto dall'Ateneo si conferma una scelta positiva per quanto concerne la consistenza della rilevazione.

Il punteggio medio attribuito dagli studenti frequentanti a tutti gli insegnamenti proposti dal CDL si attesta su 8.79 (era 8.78 nella scorsa rilevazione); il punteggio massimo supera il valore 9. Generalmente l'opinione degli studenti frequentanti per ogni quesito proposto è positiva: non si riscontrano punteggi mediamente sotto la soglia della sufficienza. Punte di eccellenza per le attività integrative (8,91), la chiarezza espositiva dei docenti (8,86) e il rispetto degli orari delle attività didattiche (8,85); giudizi comunque molto soddisfacenti anche per gli ambiti che hanno avuto un giudizio meno lusinghiero, come il carico di studi (8,59) e le conoscenze preliminari (8,58). Tra i suggerimenti dei frequentanti si segnalano le tradizionali richieste di alleggerimento del carico didattico (1399) e di inserimento delle prove intermedie (865 occorrenze).

La media di valutazione dei non frequentanti è pari a 8,08 con buoni giudizi riguardanti in particolare l'interesse suscitato dagli argomenti di studio e le modalità di esame. I suggerimenti dei non frequentanti ripetono quelli già offerti dai frequentanti : alleggerimento del carico didattico (940 occorrenze) e prove intermedie (494). Anche per questo Corso si può osservare che il dato più evidente, accanto alla generale soddisfazione, è senz'altro la ripetitività dei giudizi e anche dei rilievi critici degli studenti. Ciò può essere dovuto alla superficialità delle opinioni espresse, come a volte è stato ipotizzato dalle CPDS e dai docenti del Corso, oppure alla lentezza della presa in carica delle istanze. Le motivazioni della mancata frequenza confermano quanto appena detto: anche qui i motivi di lavoro (4350 occorrenze) e la frequenza di altri corsi (621). Come già osservato per altri Corsi il NdV suggerisce di accertare la condizione lavorativa degli studenti e di verificare se c'è compresenza di lezioni dello stesso anno di corso.

Anche le Opinioni dei laureandi sono sostanzialmente positive. Basti pensare che il 94% (90,4% l'anno scorso) ha dichiarato che confermerebbe la scelta del medesimo corso di studio e di Ateneo nel caso avesse la possibilità di poter effettuare nuovamente un'iscrizione all'università. La percentuale è costantemente in crescita dal 2016, quando si registrava un esito dell'82%. Complessivamente, l'esperienza del Corso di Studi è decisamente positiva per la maggioranza degli studenti (73%), abbastanza positiva per 25%.

Per quanto concerne le attrezzature informatiche invece la percentuale di laureandi che le giudica inadeguate si aggira intorno al 37% in linea con il dato di Ateneo, che senz'altro richiama l'attenzione degli organi di governo. Il carico di studio degli insegnamenti del Corso di laurea magistrale a ciclo unico in Scienze della Formazione Primaria viene valutato inadeguato solo dal 10% del campione.

Nonostante il generale gradimento vi sono tuttavia rilievi critici e segnalazioni che gli organi attivi nel processo di assicurazione del CdS hanno preso in esame. Nella documentazione fornita al NdV sono presenti: una scheda di commento alle opinioni degli studenti a cura del gruppo di AQ Didattica, che il CdS, ha approvato nel verbale del 14.11.2019, e la relazione della CPDS. La scheda di commento, in verità molto rapida, segnala i buoni risultati e, dopo aver sottolineato l'alto numero di studenti lavoratori tra i non frequentanti, ritorna su alcune segnalazioni già rilevate nel verbale AQ Didattica dello scorso ottobre: distribuzione disomogenea dei corsi tra i due semestri e la sovrapposizione delle date di esame, per le quali il Consiglio rimodulerà il planning delle lezioni e degli esami sulla base delle indicazioni emerse. Per quanto concerne altre esigenze, molto ricorrenti tra gli studenti dell'Ateneo, come la riduzione del carico didattico e l'inserimento di prove intermedie si rinvia a una consultazione con il manager didattico. Il CdS dovrà in seguito dar conto degli sviluppi delle azioni intraprese. Più puntuale la relazione della CPDS che ha effettuato le sue verifiche delle criticità nel rispetto delle linee guida diffuse dal Presidio Qualità. Si rileva che persiste la problematica segnalata nella precedente rilevazione circa la scarsa disponibilità di aule per suddividere in piccoli gruppi gli allievi in vista delle esercitazioni e per le attività di tirocinio obbligatorio, accanto all'altra richiesta "di lungo corso" riguardante uno spazio riservato al ristoro dotato di sistemi di termoregolazione. In questi ambiti la Commissione e il CdS dovranno svolgere un ruolo di stimolo e soprattutto di verifica dei successivi passaggi della presa in carico presso gli organi di governo.

Nell'ambito del monitoraggio dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità conseguite è venuta la proposta di istituire il tutor per le matricole scelto tra gli studenti del V anno (a cui potrà riconoscersi un bonus) allo scopo di aiutarle a intraprendere il corso con metodo e rigore didattico.

Come sempre il Nucleo raccomanda di monitorare le azioni (i loro risultati) e le proposte avanzate (l'iter della loro presa in carico) allo scopo di rendere possibile la loro valutazione nel corso del tempo.

GIURISPRUDENZA LMG/01

Anche il Corso di studio in Giurisprudenza ha promosso le sue rilevazioni tra studenti frequentanti e non frequentanti. Tra i frequentanti sono stati raccolti 1864 questionari con una soglia minima di rappresentatività (5) superata da 45 corsi, mentre 16 insegnamenti sono rimasti al di sotto della rappresentatività stabilita. Tra i non frequentanti sono stati raccolti 912 questionari: 44 insegnamenti hanno superato la soglia di 5 questionari, mentre 17 insegnamenti sono rimasti al di sotto della rappresentatività stabilita.

Alla luce delle rilevazioni dell'Opinione degli Studenti frequentanti si evidenzia un ordinamento in buona sintonia con le esigenze didattiche, soprattutto se si guarda al giudizio sulla qualità dei docenti e al loro impegno. La media delle valutazioni è pari a 8,8 e assai raramente esse scendono al di sotto degli 8 punti. Anche per il 2018-19, come nella precedente rilevazione, i giudizi espressi sono per lo più positivi o molto positivi sulla disponibilità dei docenti a offrire chiarimenti e spiegazioni, sulla chiarezza nell'esposizione dei contenuti e sulla puntualità dello svolgimento della didattica con risultati superiori a 9. Non si registrano situazioni critiche evidenziate da scostamenti significativi rispetto ai valori medi. Valutazioni meno alte per le conoscenze preliminari (8,35) e il carico didattico (8,56), come quasi sempre accade.

Emergono comunque alcuni suggerimenti meritevoli di attenzione ai fini del miglioramento della qualità del Corso. In particolare, tra le richieste più frequenti l'alleggerimento del carico didattico degli esami (216 occorrenze), che va considerato unitamente all'esigenza di fornire più conoscenze di base in vista dello studio di determinati programmi (115); si colloca nella stessa linea la richiesta piuttosto frequente dell'inserimento di prove intermedie da parte di 110 studenti.

Leggermente più bassa la media delle valutazioni da parte dei non frequentanti (pari a 8,15), ma in ogni caso largamente soddisfacente. Anche costoro premiano in modo particolare la chiarezza delle modalità di esame e la reperibilità dei docenti come in altri CdS; conoscenze preliminari e carico di studio in rapporto ai cfu risultano al solito meno entusiasmanti. Tra i suggerimenti più frequenti si registra anche per loro l'alleggerimento del carico di studio in proporzione ai crediti stabiliti per gli insegnamenti (130). Curiosamente è abbastanza richiesto (65 occorrenze) l'inserimento di prove intermedie da parte di studenti che si pronunciano in qualità di non frequentanti. La circostanza mette in evidenza l'opportunità di un ripensamento dei questionari per questa categoria di studenti. Gli studenti non frequentanti dichiarano inoltre di non poter seguire le lezioni per motivi di lavoro (341 occorrenze) oppure per la concomitanza con altre lezioni (372). La circostanza dovrebbe indurre a una verifica della loro effettiva condizione di studenti lavoratori, con eventuale previsione degli strumenti didattici finora non attivati. Una più immediata riconsiderazione potrebbe invece riguardare la programmazione didattica allo scopo di eliminare sovrapposizioni tra gli insegnamenti laddove si verificassero.

Sono stati resi disponibili con dati raccolti da Almalaurea anche i giudizi dei laureandi espressi prima della discussione della seduta di laurea. Una quota del 52,5% dei 73 intervistati si è detta nel complesso decisamente soddisfatta e il 47,5% più sì che no; circa l'87,5% ha dichiarato che rifarebbe la stessa scelta universitaria con un aumento di più di 6 punti percentuali rispetto ai questionari precedenti. Quindi la valutazione generale è senz'altro positiva. I laureandi ritengono altresì in larga misura di aver potuto fruire di aule spesso o quasi sempre adeguate alle necessità didattiche (37% spesso, 57,5 % quasi sempre o sempre) e positivo è il giudizio complessivo su biblioteca e laboratori. In ordine alle attrezzature informatiche la valutazione è soddisfacente ma meno lusinghiera: presenti ma in numero non adeguato per il 30% del campione.

Dal punto di vista strettamente didattico il carico di studio viene giudicato decisamente positivo dal 52% dei laureandi intervistati e il 42,3% lo ha valutato abbastanza adeguato. Sullo stesso argomento il giudizio degli studenti durante il corso di studi è sensibilmente diverso e meno positivo. Il rapporto con i docenti si riconferma un punto di grande forza del Corso (92,5% tra

decisamente sì e più sì che no). I dati occupazionali sono in media con quelli di Ateneo con tempi di ingresso leggermente più rapidi (5,4 mesi).

Se dunque può farsi un bilancio complessivamente soddisfacente del gradimento degli studenti e laureandi, un discorso più approfondito meritano le procedure di assicurazione della qualità attivate dai CdS. Va sottolineata con favore la predisposizione da parte del Presidio di Qualità fin dallo scorso anno di un documento contenente le Linee guida per le relazioni delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti con l'indicazione di quadri di riferimento per la loro stesura. Il NdV ha preso visione della relazione della CP, della scheda di commento del gruppo AQ sull'opinione degli studenti e del verbale della seduta del 06.11.2019 del Consiglio di CdS, in cui peraltro tutti questi documenti sono ripresi e sintetizzati.

In particolare la scheda di commento si sofferma sulle misure proposte o adottate con riferimento alle principali criticità segnalate nelle Opis. Il Consiglio di Corso ha invitato i docenti a proporzionare il carico didattico al numero di cfu e ha proposto di sollecitare la certificazione della condizione di studente lavoratore per la mancata frequenza delle lezioni e anche in vista di un adeguamento del carico di studio. Con riguardo alla richiesta di inserimento di prove intermedie il CdS si è impegnato a coordinare i docenti in modo da proporre prove che non interferiscano pesantemente con i corsi di lezione. Con riferimento alle conoscenze preliminari i docenti inseriscono regolarmente in ciascun programma di insegnamento indicazioni esplicite sulle conoscenze presupposte per la frequenza del corso. Gli organi di governo appaiono attenti ai bisogni degli studenti e attivi nel processo di presa in carico almeno per quanto rientra nelle competenze del Consiglio di corso.

Altri rilievi, di ordine più generale, provengono dalla CP e sono in parte analoghi a quelli già avanzati negli scorsi anni. Va osservato che la CPDS ha svolto il proprio compito con diligenza e con rigore metodologico selezionando le problematiche e le richieste in modo razionale e costruttivo e ha documentato regolarmente gli esiti delle discussioni. I rilievi segnalati dalla CPDS riguardano il miglioramento delle attrezzature delle aule nella sede di S.Lucia al Monte (banchi, sedie, microfoni) e del funzionamento della rete wifi, nonché il potenziamento del servizio bibliotecario. Si propone anche la costituzione di un fondo bibliotecario autonomo di giurisprudenza allocato a S.Lucia al Monte.

La commissione ha evidenziato infine due misure importanti che possono essere realizzate in tempi brevi, cioè l'aumento delle aule studio e l'installazione dei condizionatori nella sede di S.Lucia, in quanto si tratta di interventi contenuti nelle Linee e Obiettivi strategici di Ateneo e nella Relazione sulle strutture approvata dagli organi di governo dell'Ateneo. Si tratta evidentemente di problematiche generali che coinvolgono l'intero Ateneo delle quali il CdS però deve sostenere la presa in carico presso le autorità competenti fino alla corretta conclusione del processo indipendentemente dal loro esito felice per evitare la riproposizione costante delle stesse istanze e l'indebolimento del sistema di assicurazione della qualità.

CONSERVAZIONE E RESTAURO DEI BENI CULTURALI LMR/02

Nell'ambito del Corso di Conservazione e Restauro si registra il rilevamento di 405 questionari di studenti frequentanti con una buona rappresentatività (23/7) e di 69 questionari di non frequentanti con un numero molto basso di insegnamenti rappresentativi (solo 4, contro 24 non rappresentativi). Il punteggio medio generale espresso dai primi è pari a 8,86, con punte di soddisfazione riguardanti la disponibilità dei docenti a fornire spiegazioni, alla loro capacità di stimolare interesse per le lezioni e per l'organizzazione didattica, pari a 9; le valutazioni meno alte concernono le conoscenze preliminari (8,23), l'adeguatezza del materiale didattico (8,70) e il carico di studio in rapporto ai cfu (8,75), che coincidono con i suggerimenti più diffusi da parte degli studenti: l'alleggerimento del carico didattico e la richiesta di maggiori conoscenze di base.

Più bassa la valutazione media generale degli studenti non frequentanti, pari a 7,77. Qui il giudizio più lusinghiero riguarda l'interesse per gli argomenti di studio (8,11) e la disponibilità

dei docenti (7,93), mentre il punteggio più basso è riservato alle conoscenze preliminari (7,39) e al carico didattico (7,80). I non frequentanti, oltre a richiedere un alleggerimento del carico didattico (9 occorrenze), chiedono anche un miglioramento del materiale didattico (7 occorrenze). Quali che siano i suggerimenti, non si può non evidenziare la portata trascurabile di questo rilevamento, visto l'altissimo numero di insegnamenti non rappresentati.

Come già osservato nella relazione dello scorso anno, la frequenza delle lezioni è particolarmente importante in considerazione del carattere professionalizzante del corso e varrebbe la pena indagare sulle motivazioni che giustificano i non frequentanti, che adducono nella stragrande maggioranza dei casi impegni di lavoro (37 occorrenze). Laddove si accertasse la condizione di studenti lavoratori, l'Ateneo potrebbe considerare l'ipotesi di proporre attività didattiche speciali, ma occorre notare che le richieste di corsi di lezioni serali o nel fine settimana sono pari a zero.

Ad ogni modo l'opinione dei laureati testimonia una buona consuetudine di presenza ai corsi (60% più del 75% degli insegnamenti) e anche un discreto gradimento in ordine all'organizzazione didattica e alle attrezzature disponibili, seppure sotto media rispetto ai dati generali di Ateneo. Un numero pari all'80% dei laureati dichiara che sceglierebbe di iscriversi nuovamente al medesimo corso di studio presso l'Ateneo rispetto a una media di Ateneo del 92,2. Il tasso di occupazione è del 42% a 1 anno; 37% a 3 anni; 66% a 5 anni. Più pesante il dato relativo ai tempi di ingresso nel mondo del lavoro calcolato in 18 mesi contro la media Unisob di 6,8 e quello della retribuzione media mensile di 626, pari a poco più della metà della media di Ateneo (1149).

Nella documentazione fornita al NdV sono presenti: una scheda di commento alle opinioni degli studenti a cura del gruppo di AQ del CdS, i verbali del CdS dedicati all'autovalutazione e alla gestione dei risultati delle Opinioni e la relazione della CPDS. Tutti i documenti mettono in evidenza i dati principali che emergono dalla rilevazione sottolineando anche le criticità e testimoniano l'attenzione degli organi di governo agli esiti dei questionari. Dalla relazione della Commissione paritetica emerge la proposta di istituire una casella di posta del Cds per accogliere osservazioni e proposte degli studenti e per favorire la campagna informativa sul ruolo rilevante degli studenti nel sistema di qualità. È giusto ricordare a tale proposito che tutti i presidenti di CdS e i direttori di Dipartimento hanno un indirizzo accessibile agli studenti per inoltrare messaggi, che potrebbe essere utilizzato di più nel senso qui auspicato.

La scheda di commento proposta dal gruppo di AQ Didattica del 13.11.19 prende atto dei risultati soddisfacenti ma pone l'accento anche sulle criticità. Già nel commento alla SMA e nel Riesame ciclico predisposto per le visite CEV, il Consiglio aveva stilato una lista di priorità accompagnata dal riepilogo delle misure intraprese e qui i temi vengono ripresi. In ordine alla scarsità di rapporti internazionali sono state stipulate convenzioni in Spagna e Slovenia, mentre con riguardo allo scarso numero di cantieri attivi per le esercitazioni e le esperienze pratiche degli allievi si enumerano le nuove aperture realizzate nell'ultimo anno nelle chiese napoletane attraverso la collaborazione con associazioni professionali. In riferimento alla lamentata inadeguatezza dei laboratori, peraltro non desumibile dalle Opis ma solo dalle osservazioni della CPDS e dalla consultazione con i rappresentanti degli studenti, il Consiglio ha chiesto nelle sedi competenti un risanamento dei locali del laboratorio affreschi/lapideo con il ripristino delle condizioni igrometriche e la costituzione di un fondo centralizzato per la fornitura dei materiali necessari per le esercitazioni.

Gli organi di governo del CdS hanno mostrato ampia consapevolezza anche delle criticità generali riguardanti il calo delle iscrizioni e delle difficoltà di sbocco lavorativo, per le quali hanno principalmente una funzione di proposta. La concorrenza di un analogo corso presso l'Accademia delle Belle Arti dai costi più contenuti pesa sulla capacità attrattiva del Corso e a tale proposito il Consiglio ha proposto una convenzione con l'ente morale Suor Orsola Benincasa che consenta agli ex allievi del liceo Sob una cospicua riduzione delle tasse al momento dell'iscrizione e la possibilità di conservarla a titolo di borsa di studio in caso di media

elevata di profitto. Le relazioni con il comitato di indirizzo sono regolari documentate e costruttive.

Nel valutare positivamente il circuito attivato nel CdS, il NdV auspica che il monitoraggio prosegua ai diversi piani di assunzione di responsabilità, in modo da offrire risultati da valutare nel medio e lungo periodo nelle prossime valutazioni.

4. UTILIZZO DEI RISULTATI

Gli esiti generali della rilevazione sono stati resi disponibili sul sito internet dell'Ateneo, consultabili alla voce "corso di laurea in cifre" di ciascun corso di studi e sono accessibili anche dalla pagina Qualità, che ha di recente incrementato, come più volte segnalato dal Nucleo, le informazioni disponibili.

Tuttavia l'accesso alle informazioni è regolato per livelli progressivi di abilitazioni che prevedono accessi differenziati per i Direttori di Dipartimento, i Presidenti dei Corsi di Studio, i docenti titolari degli insegnamenti che hanno avuto a disposizione un documento più completo, arricchito con tabelle che riportano il dettaglio dei valori delle valutazioni conseguite da ciascun insegnamento. Del medesimo materiale hanno potuto disporre i componenti del Nucleo di valutazione.

Tale documento dettagliato consente che per ciascun insegnamento attivato dall'Ateneo di evidenziare i risultati derivanti dalle valutazioni delle opinioni degli studenti con le seguenti indicazioni:

1. nome dell'insegnamento, cognome e nome del docente, posizione ottenuta, punteggio ottenuto (da 2,5 a 10) dal docente ad ogni domanda, punteggio totale, media del punteggio di riferito al docente per tutte le domande;
2. suggerimenti da parte degli studenti frequentanti, suggerimenti e motivazioni della mancata frequenza da parte degli studenti non frequentanti, sia in dettaglio (solo per gli insegnamenti che hanno superato la soglia minima di rappresentatività), che in forma riassuntiva con istogramma rappresentativo di tutti i dati raccolti.

Risultano poi evidenziati i punteggi medi dei docente che risultano inferiori alla media del corso di studi e i punteggi dei quesiti che risultano inferiori o uguali alla sufficienza.

Il Presidio ha invitato tutti i docenti titolari di incarichi di insegnamento a visualizzare le valutazioni ricevute dagli studenti accedendo alla loro area personale. L'iniziativa ha lo scopo di stimolare l'autovalutazione da parte del docente.

Il Nucleo ha apprezzato il Cronoprogramma predisposto dal Presidio che individua e calendarizza tutte le attività e le scadenze a esse connesse, anche quelle relative alla rilevazione dell'opinione degli studenti allo scopo di favorirne la corretta utilizzazione da parte dei soggetti interessati: Gruppi AQ, consigli di CdS e CPDS.

Dalla lettura dei verbali del Presidio risultano le numerose sollecitazioni fatte nei confronti dei diversi attori del processo di AQ per assicurare e garantire l'adeguata considerazione dell'opinione studentesca da parte degli Organi Accademici e favorire il coinvolgimento degli studenti nei processi decisionali.

In ordine alla rilevazione 2018/2019 i tempi della raccolta e diffusione degli esiti dei questionari sono risultati congruenti e tali da consentire un'adeguata considerazione da parte delle CPDS nelle loro relazioni presentate nel mese di gennaio 2020, superando le anomalie che si erano registrate gli anni scorsi; sono state prese nella dovuta considerazione anche per la predisposizione dei riesami ciclici di ciascun corso di studio.

Molto apprezzata da parte del Nucleo è l'iniziativa della "settimana della doxa", un evento che si ripete due volte l'anno con la finalità di incoraggiare gli studenti a prendere parte al processo di valutazione e autovalutazione del corso di studio. L'attività, nel tempo, ha assunto una forma sempre più organizzata anche in seguito alle raccomandazioni provenienti dal NdV, che negli scorsi anni aveva sottolineato le segnalazioni delle CPDS circa la persistente superficialità nella compilazione dei questionari da parte degli studenti.

Le raccomandazione del Nucleo nel senso di individuare azioni volte a garantire la corretta presa in carico da parte degli Organi di Governo e dei CdS, e in particolare, delle risultanze della rilevazione dell'opinione studentesca, ha trovato un adeguato riscontro nei lavori della maggior parte dei gruppi AQ, in buona parte delle relazioni delle CPDS e nella quasi totalità delle verbalizzazioni dei Consigli di Corso di Studio, ove si registrano in modo sempre più diffuso piani d'intervento condivisi per la risoluzione delle criticità e la definizione di specifici obiettivi di miglioramento unitamente alle modalità di verifica dei risultati raggiunti.

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

I principali punti di forza relativi alle **modalità di rilevazione** riguardano:

- a) La dematerializzazione del questionario;
- b) La obbligatorietà della compilazione dello stesso per accedere alle procedure di prenotazione degli esami; in tal senso la mancata compilazione dei questionari risulta essere un buon indicatore del numero degli studenti che non sostengono esami;
- c) L'implementazione dei risultati raccolti direttamente in aula ai 2/3 dello svolgimento dei corsi rende gli esiti della raccolta dell'opinione studentesca maggiormente rappresentativi delle opinioni degli studenti effettivamente frequentanti. Durante il corso dell'a.a., infatti, sono organizzati dal Presidio due eventi che si svolgono rispettivamente a fine novembre e fine aprile; gli studenti sono invitati a collegarsi, in aula, dai loro smartphone e ad esprimere la loro opinione sulla qualità della didattica. L'iniziativa viene ampiamente pubblicizzata attraverso il sito internet, i canali social e le bacheche presenti nelle tre sedi dell'ateneo. Nel contempo ai docenti è inviata una comunicazione per sollecitare gli studenti a prendere parte all'evento.

L'introduzione di quesiti aggiuntivi (ad esempio, le motivazioni del mancato utilizzo di strutture e/o laboratori) sembrerebbe un utile suggerimento.

I principali punti di forza dei **risultati della rilevazione** sono:

- a) Valutazione (punteggio medio) molto elevato in quasi tutte le domande poste agli studenti;
- b) Numero molto limitato di docenti che presentano un voto medio inferiore o uguale a 5;
- c) La crescente partecipazione degli studenti alle settimane della Doxa (settimana della valutazione)
- d) Le numerose iniziative assunte dal Presidio per garantire il corretto utilizzo degli esiti dei risultati della rilevazione da parte dei CdS.

A tale proposito il NdV apprezza l'inserimento nelle ultime elaborazioni del conteggio del numero di risposte pervenute per le singole domande e della relativa deviazione standard accanto al voto medio. Infine raccomanda un potenziamento dei processi con cui i singoli CdS implementano i suddetti risultati e monitorano nel tempo le azioni di miglioramento adottate.

6. ULTERIORI OSSERVAZIONI

Nel complesso il NdV ha rilevato un progresso nell'efficacia nella gestione del processo di rilevazione da parte del PQA.

Si ricorda che ai fini dell'elaborazione dei commenti alle Opinioni degli Studenti il Presidio, il 17 ottobre 2019, ha indirizzato una comunicazione ai Presidenti dei corsi di studio, con la quale venivano illustrate le scadenze del Cronoprogramma. Nella stessa comunicazione i Presidenti sono stati invitati ad analizzare le Opinioni degli studenti frequentanti e non, e a predisporre la relativa Scheda, il cui format era allegato alla medesima comunicazione.

Per garantire l'idonea valutazione da parte del CdS delle opinioni degli studenti, il Presidente del Presidio ha trasmesso ai Presidenti dei CdS un'ulteriore nota con la quale sono stati invitati

a fissare una riunione entro il 31 gennaio 2020 con la richiesta di inserire nell'OdG di ciascun CdS problematiche utili a testimoniare l'adeguata considerazione dell'opinione degli studenti da parte di tutti gli attori coinvolti dal processo di AQ.

Detti procedimenti hanno consentito a tutti i CdS, in maniera più o meno efficace, di avviare una procedura corretta di rilevazione delle criticità emergenti dall'opinione degli studenti e di individuazione della azioni di miglioramento.

Il Presidio infine, come riferito dal "*Cronoprogramma* annuale", invita i Presidenti dei singoli CdS a monitorare, a conclusione di ogni semestre, l'andamento dello svolgimento del corso evidenziando punti di forza ed eventuali criticità e suggerendo, sia pure in maniera facoltativa, di distribuire un questionario agli studenti frequentanti in prossimità della fine del semestre.

Il Nucleo ritiene di grande pregio tale iniziativa rispetto alla quale ha potuto constatare la messa in pratica da parte di alcuni CdS di comportamenti particolarmente virtuosi che hanno portato per esempio ad adottare un doppio canale di verifica dell'efficacia dell'offerta didattica e dei servizi, predisponendo accanto alla raccolta delle opinioni degli studenti un questionario per il monitoraggio semestrale rilevatosi in questi mesi tanto più utile per valutare la didattica on-line durante l'emergenza Covid. Altrettanto pregevole risulta essere l'autonoma iniziativa di un unico CdS di elaborare contestualmente alla scheda di commento alle opinioni degli studenti anche una scheda di commento all'opinioni dei laureati; così come quella di mettere a punto questionari di valutazione per tirocini e stage.

Il NdV auspica che tali buone pratiche possano essere progressivamente accolte e adottate da tutti i CdS come strumenti consueti di monitoraggio.

Da un riscontro effettuato sull'a.a. 2019/20 è risultato che la rilevazione è stata effettuata da alcuni corsi di studio in modalità informatica per adattarsi alle specifiche esigenze imposte dalla emergenza COVID-19.