

Relazione della Commissione Paritetica Docenti-Studenti del Dipartimento di Lingue e Letterature straniere

INTRODUZIONE

Corsi afferenti al Dipartimento:

1. Corso di Laurea Triennale in Lingue e letterature straniere (L-11)
2. Corso di Laurea Triennale in Lingue e culture per l'editoria (L-11)
3. Corso di Laurea Triennale in Lingue e culture per il turismo e il commercio internazionale (L-12)
4. Corso di Laurea in Comparative European and Non-European Languages and Literatures (LM-37)
5. Corso di Laurea Magistrale in Lingue per la comunicazione turistica e commerciale (LM-38).

Composizione della Commissione e attività svolta:

La Commissione Paritetica Docenti-Studenti del Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere è composta dai docenti Isolde Schiffermüller (presidente), Laura Colombo (componente), Francesca Dalle Pezze (componente), Maria Luisa Ferrari (componente), Sidia Fiorato (componente) e dai rappresentanti degli studenti Martina De Rossi, Mara Locatelli, Lucrezia Mazzola, Davide Turi e Annachiara Zanolì.

Al fine di migliorare il monitoraggio della didattica nei singoli CdS afferenti al Dipartimento, la Commissione è stata ampliata rispetto allo scorso anno e sono state istituite cinque sottocommissioni corrispondenti ai diversi CdS (cfr. verbale del 14 giugno 2017), nelle quali operano un docente e uno studente, in particolare:

L11 - Lingue e letterature straniere: Laura Colombo e Annachiara Zanolì

L11 - Lingue e culture per l'editoria: Francesca Dalle Pezze e Mara Locatelli

L12 - Lingue e culture per il turismo e il commercio internazionale: Sidia Fiorato e Davide Turi

LM37 - Comparative European and Non-European Languages and Literatures: Isolde Schiffermüller e Lucrezia Mazzola

LM38 - Lingue per la comunicazione turistica e commerciale: Maria Luisa Ferrari e Martina De Rossi.

La Commissione si è riunita regolarmente durante l'anno in riunione collegiale (i verbali sono archiviati presso il segretario verbalizzante, prof.ssa Dalle Pezze) per esprimere la valutazione dei corsi e per discutere le criticità emerse. Inoltre, la Commissione si è riunita più volte in via telematica per recepire il lavoro delle sottocommissioni, per esprimere un parere su singoli punti e per approvare il testo della relazione.

La Commissione si è basata sulla seguente documentazione:

- schede SUA-CdS
- schede di Riesame ciclico/annuale
- schede SMA
- indagine sull'opinione degli studenti (Report per CdS)
- dati relativi al numero delle immatricolazioni e iscrizioni degli ultimi due anni accademici
- relazione del Nucleo di Valutazione.

Particolarmente utili per la stesura della relazione finale sono state le indicazioni fornite durante il Corso di formazione CPDS del 6 e del 20 novembre 2017, organizzato dal Presidio della Qualità, a cui hanno partecipato, oltre alla presidente, altri componenti docenti e studenti della Commissione.

CORSO DI LAUREA TRIENNALE IN LINGUE E LETTERATURE STRANIERE (L-11)

A - Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti

Sono stati presi in considerazione e analizzati in dettaglio i seguenti report: sintesi valutazioni corso di studio, sintesi valutazioni per docenti e per singola domanda e suggerimenti, per studenti frequentanti e non-frequentanti. Le medie fanno riferimento ai corsi erogati nell'a.a.2016/2017.

Dall'indagine sull'opinione degli studenti, la **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA dei frequentanti** è piuttosto buona: 3,18. L'opinione è lievemente inferiore per quanto riguarda gli studenti **non frequentanti**: 3,01.

Per quanto riguarda la **sintesi della valutazione dei frequentanti** il dato più critico, sempre però buono e pienamente sufficiente, riguarda le conoscenze preliminari (3,03); i dati migliori il rispetto degli orari (3,45) e la reperibilità dei docenti (3,44). Anche qui lievemente inferiori le medie per i **non frequentanti**, anche per quanto riguarda le conoscenze preliminari, mentre la media migliore riguarda sempre la reperibilità. In generale, la soddisfazione complessiva sembra lievemente inferiore a quella dello scorso anno.

Per quanto riguarda i **report della SODDISFAZIONE DEL CORSO PER SINGOLO DOCENTE**, per i **frequentanti** si rileva una sola valutazione inferiore a 2,40 (soglia sufficienza), i dati sono anzi per la maggioranza sopra il 3,00, con pochi casi (una decina) al di sotto.

La maggiore criticità è stata rilevata per 4S002923-Lengua española 3 (2,09). La stessa docente ha però un giudizio molto più positivo per il corso 4S00862-Lingua spagnola 1, più numeroso (2,99). La media migliore riguarda il corso 4S002914-Österreichische Literatur und Kultur (3,80).

Per le **risposte alle singole domande**, si osservano pochissimi dati che vanno al di sotto della soglia di 2,40, soprattutto per quanto riguarda le conoscenze preliminari e il carico di studio, l'interesse e la chiarezza delle spiegazioni, mentre si osservano punte di 4,00 riguardo a tutti questi aspetti, oltre a puntualità, reperibilità e coerenza.

Rispetto agli altri CdS triennali afferenti al Dipartimento, il corso presenta i dati migliori, sia per quanto riguarda i frequentanti che i non frequentanti; messo a confronto anche con i corsi di laurea magistrale, i dati sono inferiori solo alla LM37.

Per meglio interpretare i risultati e le medie riportate, sono stati utili i **SUGGERIMENTI DEGLI STUDENTI**: per i **frequentanti**, si tratta in pochi casi di alleggerire il carico didattico, ma soprattutto di attenersi maggiormente al programma e a una linearità nella coerenza tra titolo del corso e programma indicato/effettivamente svolto.

Anche per i **non frequentanti**, si tratta soprattutto di alleggerire il carico didattico (17,99%) e di inserire prove di esame intermedie (11,34%), mentre abbastanza bassa è la richiesta di fornire più conoscenze di base (7,25%).

Per quanto riguarda i **suggerimenti liberi** ci si interroga naturalmente sulla loro rappresentatività, non essendo obbligatori, ma possono essere utili per comprendere meglio le ragioni dei giudizi numerici sui singoli corsi, con i quali sono sostanzialmente in linea, e utili per i singoli docenti nell'orientare i propri corsi negli anni successivi.

Una problematicità particolare riguarda il corso 4S002896-English Language 1, che ha visto la sostituzione della docente; sostituzione avvenuta e comunicata non in modo tempestivo. Il problema, come si vedrà in seguito, è comune ad altri CdS.

Le poche criticità specifiche relative a singoli insegnamenti saranno comunicate alla Direttrice di Dipartimento e al Presidente del Collegio didattico, che convocherà i docenti interessati.

Per quanto riguarda **l'attrattività del corso**, infine, in base ai dati finora a disposizione si evidenzia che le immatricolazioni si sono ridotte a un terzo rispetto al 2016 (116 contro 376, ma bisogna sottolineare che è stato appena istituito il numero programmato al fine di evitare gli importanti passaggi di corso degli scorsi anni), mentre gli iscritti al 2° e 3° anno sono in lieve aumento. Si ritiene comunque utile il monitoraggio costante di tali dati (vedi osservazioni generali).

B - Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, lab, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.

La Commissione ha verificato la completezza e la correttezza delle informazioni riportate nelle pagine web dei singoli insegnamenti, così come di quelle indicate nella *homepage* del Corso di Laurea e ha controllato se il carico didattico risulta adeguato al numero di CFU e agli obiettivi del corso.

Dai **QUESTIONARI** emerge che le valutazioni degli studenti sono in media piuttosto buone. In particolare:

- opinione sul carico di studio: 3,09 (non frequentanti 2,93)
- opinione sull'adeguatezza materiale didattico: 3,25 (non frequentanti 3,05)
- opinione sulla coerenza con quanto dichiarato sul sito: 3,36

Nei report riguardanti i singoli docenti, alcune criticità sono state rilevate rispetto al **carico di studio** nei corsi 4S002923-Lengua española 3 (2,09), e 4S00852-Storia dell'arte moderna (2,33). Per quanto riguarda il **materiale didattico**, i dati sono tutti abbastanza buoni, con un solo dato pari a 2,40 e solo secondo gli studenti non frequentanti (4S002921-Lingua russa 2).

Dall'**ANALISI DEI PROGRAMMI** risulta che, in generale, essi sono formulati in modo corretto e abbastanza completo. Si evidenzia in alcuni casi la mancanza di indicazioni specifiche o ben chiare in particolare per quanto riguarda i non-frequentanti. Alcuni programmi sono forniti in forma ridotta con annuncio di integrazioni durante il corso. Per quanto riguarda le modalità d'esame, esse sono spesso enunciate in modo essenziale, cosa che è stata segnalata a tutti quest'anno e che, quindi, nei programmi 2017-2018 è stata già corretta.

Un punto critico, rilevato l'anno scorso ma non ancora totalmente regolato, riguardava il **coordinamento dei programmi** e delle finalità didattiche tra i docenti del Corso. In particolare il

punto è stato discusso per quanto riguarda i vari settori della linguistica e la storia letteraria, evidenziando ad esempio una diversità tra le periodizzazioni di ciascun ambito linguistico-culturale. Per quanto riguarda la logistica, non vi sono particolari rilievi da parte degli studenti, ma si riterrebbe utile, invece, inserire una domanda specifica nei **QUESTIONARI RIVOLTI AI DOCENTI**, che spesso si trovano a dover affrontare, nonostante la professionalità e la collaborazione dei tecnici, problemi relativi alle attrezzature tecnologiche delle aule, di cui sarebbe forse il caso valutare il rinnovamento (vedi osservazioni generali).

C - Analisi e proposte su validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi

Sono positivi i dati che emergono dai questionari, in particolare dalla domanda se la **definizione delle modalità di esame** sia chiara: media frequentanti 3,30, media non frequentanti 3,11. Da un'analisi più ravvicinata dei programmi emerge che essi enunciano tutti le modalità d'esame, ma in modo più o meno completo, facendo quindi emergere disomogeneità che potrebbero essere facilmente corrette, ad esempio, migliori precisazioni per gli eventuali test o prove intermedie, specificare sempre le modalità d'esame per i non frequentanti, anche se non ci fosse una bibliografia supplementare, specificare la lingua d'esame, anche se intuitiva nei corsi di Lingua e Letteratura e garantire il programma anche in italiano (oltre che in inglese e nella lingua del corso).

Tra le **criticità**, da segnalare il corso 4S002925-English Language 3: Language and translation (2,38 per i frequentanti), condiviso da due docenti ma nel quale non sono specificate quante ore fa ognuno dei docenti, quando le fa e la divisione dei due periodi. Nelle modalità d'esame poi è indicato generalmente solo "esame orale" ma non è specificato se gli studenti devono sostenere un esame per ognuna delle due parti, e non vi sono precisazioni per i non frequentanti. Tutte queste criticità sono state però già analizzate nelle diverse riunioni della paritetica, e per l'anno accademico 2017-2018 sono state diffuse dal PQ delle *Istruzioni per le schede delle pagine degli insegnamenti*, a cui i docenti si sono ormai conformati.

D - Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico

Per quanto riguarda la Scheda di Monitoraggio Annuale, datata 30.09.2017, essa rileva l'aumento degli iscritti per lo scorso anno accademico, diminuiti invece nel 2017-2018 in seguito all'istituzione del numero programmato. La scheda risulta articolata, e prende in esame i dati secondo gli indicatori ANVUR e secondo la Relazione del Nucleo di Valutazione ai fini del sistema AVA, riprendendo anche i dati di confronto relativi all'area geografica e nazionali. È divisa in cinque punti, che monitorano in particolare gli indicatori della didattica, dell'internazionalizzazione e della sperimentazione, evidenziando le criticità (CFU acquisiti e percentuale di studenti in corso leggermente inferiori rispetto all'area geografica, valori oscillanti ma in ripresa per i CFU conseguiti all'estero, inferiori all'area geografica ma superiori alla media nazionale) e positività per quanto riguarda l'attrattività del corso e il numero elevato, rispetto alle medie dell'area geografica e nazione, della percentuale di studenti iscritti al primo anno con precedente titolo di studio conseguito all'estero.

Sono rilevate le criticità per quanto riguarda il rapporto tra il numero di docenti e quello degli studenti; le conclusioni prendono atto delle iniziative già attuate ai fini di un miglioramento, indicano tuttavia la necessità di ampliare tali iniziative e auspicano che il numero programmato possa migliorare anche la regolarità delle carriere degli studenti.

Il quadro D4 della scheda SUA è sommario, ma dai documenti disponibili si possono evidenziare i tentativi del CdS di prendere coscienza delle criticità per arrivare a risolverle. Per quanto riguarda il riesame ciclico, si segnala che l'ultimo rapporto risale all'a.a. 2014/2015 e quindi non è significativo ai fini della presente relazione.

E - Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CDS

La scheda SUA riporta le informazioni in modo dettagliato e chiaro nella maggior parte dei suoi quadri, risentendo tuttavia forse di redazioni successive che, in pochi punti, ne diminuiscono la coerenza.

Gli obiettivi fissati nelle finalità del corso sono giustamente ambiziosi, inducendo a un miglioramento costante della didattica oggetto di tutte le valutazioni del PQ, e i dettagli su iscrizioni, prerequisiti e corsi sono chiari e utili. Molto articolati sono i quadri dedicati all'internazionalizzazione e a orientamento e tutorato. Nonostante ciò, il quadro B3 relativo ai docenti titolari di insegnamento sembra incompleto.

Delle disomogeneità si riscontrano per quanto riguarda gli "Ambiti lavorativi", giustamente più sviluppati nel quadro A2a, ed essenziali nella presentazione del CdS ("Il Corso di Studio in breve"), che si limita a riprendere le informazioni del Quadro A2b, che riporta le codifiche ISTAT. Data la sua collocazione iniziale, sarebbe bene sviluppare un po' questa parte, che attualmente risulta poco attrattiva, riproducendo e valorizzando qui alcune delle "Funzioni in un contesto di lavoro" del Quadro A2a. Da precisare anche le informazioni del Quadro A1b, riguardante le consultazioni delle parti sociali, effettuate in comune per i 3 CdS Triennali, e che quindi risultano meno indicative per la specificità del CdS di Lingue e Letterature straniere.

Per quanto riguarda il Quadro B5, esaustivamente redatto per quanto riguarda gli accordi di mobilità internazionale degli studenti, vi si sottolinea il ruolo di assistenza e informazione del servizio Relazioni internazionali, senza però dare indicazioni sul ruolo dei docenti, rendendo meno chiare le rispettive competenze.

Nel Quadro C2, sull'Efficacia esterna, quando si dice che la metà degli studenti si iscrivono a una laurea Magistrale, "nella maggior parte dei casi rimanendo nell'Ateneo di Verona", sarebbe interessante vedere quanti però confluiscono nella Laurea Magistrale LM37. Il Quadro C3 rileva la scarsità dei dati sugli Stage, non obbligatori.

Chiari ed esaustivi i Quadri di tipo D; risulta vuoto il Quadro D5 sulla progettazione.

F – Ulteriori osservazioni e proposte di miglioramento

La Commissione riterrebbe utile:

- migliorare il coordinamento tra gli insegnamenti e la loro coerenza con gli obiettivi del CdS;
- sviluppare la riflessione sugli sbocchi lavorativi. Se i risultati dei questionari sulla preparazione e l'ingresso nel mondo del lavoro sembrano buoni (Quadri B6 e B7 della Scheda SUA), rimane opportuno migliorare ed ampliare le consultazioni con le parti sociali per quanto riguarda lo specifico del CdS e monitorare le statistiche riguardanti gli sbocchi e gli esiti occupazionali riportate sia nei documenti Almalaurea sia nella Relazione del Nucleo di Valutazione ai fini del sistema AVA
- riflettere sull'obbligatorietà degli stage.

CORSO DI LAUREA TRIENNALE IN LINGUE E CULTURE PER L'EDITORIA (L-11)

A - Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti

Sono stati presi in considerazione e analizzati in dettaglio i seguenti report: sintesi valutazioni corso di studio, sintesi valutazioni per docenti e per singola domanda e suggerimenti, per studenti frequentanti e non-frequentanti. Le medie fanno riferimento ai corsi erogati nell'a.a.2016/2017.

Dall'indagine sull'opinione degli studenti, la **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA dei frequentanti** è buona (3,07). L'opinione è discreta per quanto riguarda gli studenti **non frequentanti**: 2,75.

Per quanto riguarda la **sintesi della valutazione dei frequentanti** il dato più critico riguarda le conoscenze preliminari (2,96). Per i **non frequentanti**, le conoscenze preliminari (2,68) e il carico di studio (2,68).

Per quanto riguarda la **SINTESI DELLA VALUTAZIONE dei frequentanti**, il CdS L11-ED si posiziona ultimo rispetto agli altri corsi afferenti al Dipartimento, nonostante il valore medio sia pienamente sufficiente e superiore a 3 (3,07, alla pari della LM38); si può riflettere sul fatto che, sebbene il corso debba intraprendere iniziative per migliorare il soddisfacimento dei propri studenti, la situazione generale rimane più che positiva in merito a questo punto.

Valori più bassi rispetto agli altri CdS si riscontrano nelle risposte ai quesiti sulle conoscenze di base, sui materiali didattici, sull'esposizione del docente; tuttavia, benché lievemente inferiori rispetto ad altri corsi, sono tutti valori pienamente sufficienti (si ricorda la soglia di sufficienza fissata a 2,40).

Tra i punti di forza del CdS si segnala la posizione migliore rispetto agli altri corsi triennali per quanto riguarda il rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni.

Tra i **suggerimenti** dei frequentanti si segnalano la richiesta di inserimento di prove d'esame intermedie (14,32%) e di alleggerimento del carico didattico complessivo (12,55%).

I risultati della **SINTESI VALUTAZIONE CdS dei non frequentanti** mostrano un posizionamento appena inferiore rispetto a quelli dei frequentanti (2,75). Valori più bassi rispetto agli altri CdS si riscontrano nelle risposte ai quesiti sulle conoscenze di base, sul carico didattico, sui materiali didattici, sulla definizione delle modalità d'esame, anche se – come in precedenza – si tratta di valori più che sufficienti.

Tra i **suggerimenti** dei non frequentanti si segnalano la richiesta di alleggerimento del carico didattico complessivo (16,67%) e di migliorare la qualità del materiale didattico (10,80%).

Rispetto all'anno 2015-2016 non si segnalano grandi oscillazioni sulla soddisfazione complessiva del CdS.

Per la **SODDISFAZIONE DEL CORSO PER SINGOLO DOCENTE**, inoltre, si segnala un solo caso inferiore a 2,40 (4S003494-Introduzione alla filologia romanza: 2,38); due insegnamenti hanno, invece, ottenuto un valore superiore a 3,80 (4S002943-Letteratura russa 2: 3,89) e (4S003495-Introduzione alla filologia slava: 4).

Per quanto riguarda le risposte a **SINGOLE DOMANDE**, si segnalano criticità con l'organizzazione dei contenuti di tre insegnamenti: 4S02248-Informatica per gli studi umanistici (conoscenze preliminari

1,98), 4S00852-Storia dell'arte moderna (carico di studio 2,45) e 4S00903-Storia dell'Illustrazione (carico di studio 2,47); gli ultimi due tenuti dal medesimo docente (vedi osservazioni generali), però non sono sotto la soglia del 2,40.

Le criticità specifiche relative a singoli insegnamenti saranno comunicate alla Direttrice di Dipartimento e al Presidente del Collegio didattico, che convocherà i docenti interessati.

B - Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato

La Commissione ha verificato la completezza e la correttezza delle informazioni riportate nelle pagine web dei singoli insegnamenti, così come di quelle indicate nella *homepage* del Corso di Laurea e ha controllato se il carico didattico risulta adeguato al numero di CFU e agli obiettivi del corso.

Dai QUESTIONARI emerge che le valutazioni degli studenti sono in media piuttosto buone. In particolare:

- opinione sul carico di studio: 3,06 (non frequentanti 2,68: valore più basso dei cinque corsi)
- opinione sull'adeguatezza materiale didattico: 3,17 (non frequentanti 2,83)
- opinione sulla coerenza con quanto dichiarato sul sito: 3,3

In seguito all'ANALISI DEI PROGRAMMI, si segnalano casi di non completezza del programma, in particolare spesso non sono inserite le indicazioni per gli studenti non frequentanti (anche se si può tacitamente intendere che siano le stesse dei frequentanti), la lingua d'esame e le propedeuticità da rispettare per accedere allo stesso.

In pochi casi (4S00847-Lingua francese 1 e 4S002919-English language 2) gli obiettivi formativi non sono espressi secondo il modello fornito dalle Linee guida, tuttavia è ben delineato il contenuto dell'insegnamento.

In molti casi la bibliografia non è inserita nell'apposito spazio, ma è comunque sempre chiaramente indicata nel corpo del testo della pagina web. Tali criticità verranno segnalate al Referente del CdS.

Per quanto riguarda la logistica, non vi sono particolari rilievi da parte degli studenti, ma si riterrebbe utile, invece, inserire una domanda specifica nei QUESTIONARI RIVOLTI AI DOCENTI, che spesso si trovano, nonostante la professionalità e la collaborazione dei tecnici, di fronte a problemi relativi alle attrezzature tecnologiche delle aule, di cui sarebbe forse il caso valutare il rinnovamento; in particolare in riferimento all'aula T.8 (vedi osservazioni generali).

C - Analisi e proposte su validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi

Per quanto riguarda la domanda relativa alla **chiarezza delle modalità d'esame**, si rileva il valore più basso del Dipartimento sia tra gli studenti frequentanti (3,23) sia non frequentanti (2,91). Il primo, tuttavia, è solo lievemente inferiore agli altri corsi, mentre il secondo se ne discosta maggiormente.

In generale si rileva una costante congruità della modalità d'esame rispetto agli obiettivi formativi. In due casi (4S00842-Lingua tedesca 1, 4S00852-Storia dell'arte moderna) non è indicata la tipologia delle domande nell'esame scritto (ad esempio risposta aperta o test). In un caso (4S02248- Informatica per gli studi umanistici) le modalità d'esame sono solo accennate.

Le criticità specifiche relative a singoli insegnamenti saranno comunicate alla Direttrice di Dipartimento e al Presidente del Collegio didattico, che convocherà i docenti interessati.

D - Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico

La Commissione ha richiesto al referente del CdS la documentazione in oggetto, dalla cui analisi ha constatato che essa è completa.

Come indicato nella SMA del 2017, si rileva un aumento delle immatricolazioni negli ultimi anni, in particolare l'aumento riguarda l'ultimo anno accademico 2017/2018 in cui il numero degli iscritti è triplicato (vedi osservazioni generali).

Il rapporto di riesame annuale che la Commissione ha analizzato risale al 2015; in esso è stato puntualmente descritto lo stato d'avanzamento delle azioni correttive riguardanti in particolare il monitoraggio degli studenti fuori corso, il consolidamento e ampliamento del bacino di utenza del CdS, il monitoraggio del carico didattico e la stabilizzazione e miglioramento del contatto con il mondo del lavoro. Tra questi, il monitoraggio del carico didattico risulta l'obiettivo meglio controllato: in effetti dai questionari si evince che, almeno tra i frequentanti, questo valore è migliorato. Alla data del 2015 risultava una costante diminuzione della soddisfazione degli studenti nei dati del questionario Almalaurea. Per migliorare questa criticità si era già provveduto, in accordo con l'ufficio orientamento allo studio, a modificare quelle parti degli obiettivi formativi che potessero risultare fuorvianti per le future matricole, dal momento che il CdS, pur a spiccata vocazione editoriale, rimane comunque un corso in cui si dà ampio spazio principalmente alle lingue e alle letterature straniere.

E - Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CDS

La Commissione ha preso visione della documentazione in oggetto, dalla cui analisi ha constatato che essa è completa, disponibile e corretta. Si constata che per quanto riguarda la consultazione con le parti sociali, i referenti hanno proficuamente avviato un dialogo costruttivo, dal quale è emerso che i rappresentanti del mondo del lavoro (gli editori intervistati) hanno espresso apprezzamento per il CdS, pur sottolineando l'auspicio che esso possa ulteriormente migliorare in aree molto specifiche, quali la gestione dell'impresa editoriale, le tecniche di stampa, le strategie di distribuzione del libro.

F - Ulteriori osservazioni e proposte di miglioramento

Per quanto riguarda il **coordinamento** dei programmi, si evidenziano

- per gli insegnamenti di lingua, un buon coordinamento fra i vari livelli (Lingua 1, Lingua 2 e Lingua 3), in quanto non sono presenti macroscopiche sovrapposizioni;
- per gli insegnamenti di letteratura, un buon coordinamento fra i vari livelli (Letteratura 1 e Letteratura 2), in quanto sono rispettate le scansioni temporali corrispondenti alle epoche nella storia della letteratura, fermo restando che, poiché il piano di studi prevede solo due esami di letteratura, un periodo storico rimane quasi sempre escluso dalla trattazione (ad esempio i secoli XVII per inglese e XVIII-XIX per spagnolo (se non vengono offerti corsi di letteratura specifici per il CdS);
- per gli altri insegnamenti si segnala che i corsi 4S00901-Storia del libro e dell'editoria e 4S00903-Storia dell'illustrazione hanno spesso argomenti sovrapposti.

Si osserva quindi un buon coordinamento tra gli insegnamenti di Lingue e di Letteratura, si evidenzia tuttavia che gli insegnamenti di Letteratura sono articolati solo su due annualità. Una **proposta** che la Commissione discuterà in futuro riguarda l'inserimento di una terza annualità di Letteratura, anche per facilitare l'accesso alla LM37 (vedi osservazioni generali).

Le **attività integrative** sono state generalmente apprezzate (es. FSG) e si auspica che possano continuare e aumentare. Si auspica, inoltre, un aumento delle possibilità di tirocinio in ambito specificatamente editoriale.

Le **immatricolazioni** dell'a.a. 2017/2018 hanno avuto un aumento enorme (più di 500 studenti alla data del 13/11/2017), giacché il CdS di Editoria risultava essere l'unico ad accesso libero e ha catalizzato, pertanto, le iscrizioni degli studenti esclusi dagli altri due. Il Collegio didattico ha già approvato l'introduzione del numero programmato anche per Editoria a partire dal prossimo anno accademico (vedi osservazioni generali).

CORSO DI LAUREA TRIENNALE IN LINGUE E CULTURE PER IL TURISMO E IL COMMERCIO INTERNAZIONALE (L-12)

A - Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti

Sono stati presi in considerazione e analizzati in dettaglio i seguenti report: sintesi valutazioni corso di studio, sintesi valutazioni per docenti e per singola domanda e suggerimenti, per studenti frequentanti e non-frequentanti. Le medie fanno riferimento ai corsi erogati nell'a.a.2016/2017.

Dall'indagine sull'opinione degli studenti complessivamente non emergono particolari criticità, si rivelano leggermente inferiori i dati per i non-frequentanti: **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA frequentanti: 3,11, non frequentanti: 2,84.**

Per quanto riguarda la **sintesi valutazione frequentanti**, il dato più critico (benché superiore alla soglia 2,40, fissata per la sufficienza) riguarda le conoscenze preliminari 2,97; i dati migliori il rispetto degli orari (3,44) e la reperibilità dei docenti (3,43). Per quanto riguarda la sintesi valutazione **non frequentanti**, il dato più critico riguarda le conoscenze preliminari (2,76), il dato migliore la reperibilità dei docenti (3,15).

Rispetto allo scorso anno i dati sono costanti.

Per quanto riguarda i **report della SODDISFAZIONE DEL CORSO PER SINGOLO DOCENTE**, si segnalano le seguenti criticità: 4S002919-English Language 2, CInt (2,34) e 4S002896-English Language 1, Cognomi F-O (2,01), tenuti entrambi dalla stessa docente (vedi osservazioni generali).

Per le **risposte alle singole domande**, si segnala che le maggiori (e alcune particolarmente gravi) criticità riguardano il carico di studio, ritenuto sproporzionato per i corsi 4S002904-Letteratura e cultura tedesca 1 (2,11) e 4S000889-Littératures et cultures francophones Parte II (**1,52**), la chiarezza delle modalità d'esame (2,08) per il corso 4S003700-Società cinese contemporanea, il

rispetto degli orari (2,17) per il corso 4S003699-Letteratura e cultura cinese e l'interesse stimolato dal docente (2,03 e 2,25) e la chiarezza espositiva (2,06 e 2,30) per i corsi 4S002896-English Language 1 (cognomi F-O) e 4S002919-English Language 2 (CInt) tenuti, ancora, dalla medesima docente segnalata precedentemente (vedi osservazioni generali).

Critici anche i dati riferiti alle conoscenze preliminari per il corso di Lingua Russa 1 4S02554 (2,29) e Lingua Cinese 1 4S003701 (2,25) che sono le due lingue meno presenti nelle scuole superiori.

Le criticità emerse sono state discusse con il referente del corso, con il gruppo AQ e in sede di collegio didattico.

Rispetto agli altri CdS l'opinione degli studenti indica una collocazione media: superiore al Corso di Laurea triennale in Editoria (3,07), inferiore al Corso triennale in Lingue e Letterature straniere (3,18), superiore alla LM 38 (3,07) e inferiore rispetto alla LM 37 (3,47). A tale proposito, la Commissione segnala che il corso L12 è caratterizzato da un'elevata numerosità di studenti che influenza anche i risultati percentuali, che possono di fatto risultare inferiori rispetto ai corsi meno numerosi.

Per meglio interpretare i risultati e le medie riportate, sono stati consultati i **SUGGERIMENTI DEGLI STUDENTI** che riguardano in particolare due voci:

- inserire prove d'esame intermedie: 18,25% (non frequentanti 16,53%)
- alleggerire il carico didattico: 16,01% (non frequentanti 16,31%).

Per quanto riguarda i **suggerimenti liberi** relativi ai singoli insegnamenti risultano molto apprezzate le lezioni di supporto alla didattica (Fondo Sostegno Giovani) per lo studio della letteratura per gli insegnamenti che le hanno previste (per esempio letteratura inglese) e vengono auspiccate dagli altri (per esempio letteratura tedesca). Talvolta la lingua di erogazione viene segnalata come non corrispondente a quella prevista (lezioni in italiano, anziché lingua straniera: vedi osservazioni generali); di contro, nel caso della presenza di insegnanti provenienti da atenei stranieri (nell'ambito del progetto di internazionalizzazione dell'ateneo e docenti *visiting*) vengono segnalati problemi di comprensione proprio a causa della lingua straniera (es. Letteratura austriaca). In un altro caso viene segnalata l'insoddisfazione per l'impostazione del corso (Lengua española 3 – in riferimento al *visiting professor*). I report degli studenti segnalano sovrapposizioni d'orario dei corsi e auspicano in particolare lo svolgimento del corso di Lingua Russa 1 nel secondo semestre (invece che nel primo) per le tempistiche necessarie ad acquisire le competenze linguistiche del corso (è infatti richiesto il livello B1 completo per poter sostenere l'esame della Lingua 1 corrispondente).

Una criticità rilevante e da sottolineare è ancora una volta relativa ai corsi English Language 1 (Cognomi F-O) (codice 4S002896) e English Language 2 (cognomi CInt) (codice 4S002919) (tenuti dalla stessa docente nell'a.a.2016/2017) con numerose segnalazioni da parte degli studenti nei questionari (anche nella parte dedicata ai suggerimenti).

B - Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, lab, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.

La Commissione ha verificato la completezza e la correttezza delle informazioni riportate nelle pagine web dei singoli insegnamenti, così come di quelle indicate nella *homepage* del Corso di

Studio e ha controllato se il carico didattico risulta adeguato al numero di CFU e agli obiettivi del corso.

Dai QUESTIONARI emerge che le valutazioni degli studenti sono piuttosto buone, in particolare:

- opinione sul carico di studio: 3,05 (non frequentanti 2,84)
- opinione sull'adeguatezza materiale didattico: 3,17 (non frequentanti 2,98)
- opinione sulla coerenza con quanto dichiarato sul sito: 3,35

Dall'ANALISI DEI PROGRAMMI risulta che i problemi ricorrenti sono legati alle indicazioni bibliografiche talvolta inadeguate o incomplete, non sempre è specificato se sia previsto un programma differenziato per i non frequentanti, altre volte non si distingue chiaramente tra competenze richieste, competenze da acquisire e obiettivi del corso. Si è riscontrata anche qualche criticità relativa alla tempestività nella comunicazione dei programmi stessi. Nei programmi di lingua, infine, ci sono differenze per il terzo anno: tutte le lingue offrono un corso indirizzato alla terminologia turistico-commerciale, mentre il corso di *lingua tedesca 3* (4S002924 Deutsche Sprache 3) verte sullo studio della fonetica e fonologia della lingua; il punto sarà oggetto di discussione delle prossime riunioni e dell'ipotetica revisione dei programmi (vedi osservazioni generali).

Per quanto riguarda le **strutture informatiche** nelle aule, i docenti segnalano problemi relativi al funzionamento del computer (accensione, collegamento al videoproiettore), e al sistema audio-video (microfoni); la Commissione ritiene opportuno inserire una domanda a tal proposito nel QUESTIONARIO DOCENTI (vedi osservazioni generali).

C - Analisi e proposte su validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi

Sono positivi i dati che emergono dai questionari, in particolare dalla domanda se la **definizione delle modalità di esame** sia chiara: media frequentanti 3,29, media non-frequentanti 3,03.

Tuttavia, i programmi dei corsi con bipartizione e tripartizione (in alcuni casi) presentano discrepanze nelle modalità d'esame e nel materiale bibliografico in programma. Si segnala, inoltre, la necessità di un controllo maggiore nell'inserimento dei dati statistici per l'a.a. 2016/2017 (in due casi, per i corsi 4S002913-Deutsche Literatur und Kultur 2 e Deutsche Literatur und Kultur 2 (CInt), risultano infatti due iscritti, e per il corso 4S002090-Geografia delle Comunicazioni e del Commercio Internazionale, un solo iscritto).

Dall'analisi dei programmi di singoli insegnamenti emergono altre piccole disomogeneità: spesso non è indicata la lingua d'esame, spesso non sono specificati i prerequisiti per accedere all'esame (presenti comunque nel regolamento del CdS accessibile dalla pagina web di dipartimento), i programmi inoltre non sono sempre precisi nell'indicazione della modalità di svolgimento e della struttura delle prove (test a risposta multipla o libera, o altro). Queste criticità sono state comunicate ai referenti (gruppo AQ) che si sono attivati per correggerle.

D - Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico

Il rapporto di riesame è triennale, in particolare l'ultimo compilato è relativo al 2014/2015. La SMA relativa alla L12 riporta i dati del 2015: si evidenzia quindi una discrasia con i dati oggetto della presente relazione che si riferisce invece al 2016.

Ad ogni modo, è possibile evidenziare che la stesura risulta molto precisa e dettagliata, e mette in luce aspetti positivi e criticità nei parametri usati per la valutazione.

La scheda SMA riporta quanto segue: immatricolazioni in lieve aumento nel triennio di riferimento e sempre decisamente al di sopra sia della media dell'area geografica che di quella nazionale. L'andamento non è però confermato dai numeri degli iscritti regolari che sono in lieve diminuzione. Tale tendenza corrisponde a quella dei dati relativi all'area geografica ma non a quella nazionale.

La scheda SMA sottolinea anche l'elevata numerosità degli studenti del corso: tale aspetto fa sì che il rapporto fra numero di studenti e di docenti non sia virtuoso come nell'area geografica o come a livello nazionale. Prende in considerazione, infine, la peculiarità del corso, caratterizzato da un'elevata interdisciplinarietà che lo distingue da altri corsi presenti nella stessa area geografica. Questo dato si ripercuote sulla valutazione dei corsi della stessa area geografica secondo gli stessi indicatori per CdS non analoghi.

E - Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CDS

La Commissione ha verificato le informazioni contenute nella scheda SUA: Si segnala la necessità di aggiornamento dei nominativi dei rappresentanti degli studenti, aggiornamento tra l'altro più volte richiesto.

Il quadro B7 si riferisce a dati Almalaurea del 2015 anche se è aggiornato a marzo 2017. Anche i quadri C1, C2 e C3 sono obsoleti e vanno aggiornati all'anno 2016-2017.

L'esposizione è chiara, la consultazione delle parti sociali è presente in modo dettagliato con il rimando a due incontri svoltisi nel corso del tempo a seguire lo sviluppo del corso, e i requisiti d'accesso al CdS sono comunicati in modo chiaro.

F - Ulteriori osservazioni e proposte di miglioramento

Benché l'attrattività del Corso resti costante, si rileva una diminuzione del numero degli studenti al terzo anno di corso, che passano infatti da 969 (2016/2017) a 854 (2017/2018).

Un tema a cui la Commissione promette di riflettere è la richiesta, da parte degli studenti, di avere un corso (ancora) più professionalizzante per quanto riguarda l'ambito della linguistica, con corsi terminologici specifici più utili per l'indirizzo di studi, e mantenendo un orientamento storico-culturale per gli insegnamenti di letteratura.

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN COMPARATIVE EUROPEAN AND NON-EUROPEAN LANGUAGES AND LITERATURES (LM-37)

A - Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti

Sono stati presi in considerazione e analizzati in dettaglio i seguenti report: sintesi valutazioni corso di studio, sintesi valutazioni per docenti e per singola domanda e suggerimenti, per studenti frequentanti e non-frequentanti. Le medie fanno riferimento ai corsi erogati nell'a.a.2016/2017.

Dall'indagine sull'opinione degli studenti non emergono particolari criticità, al contrario, i dati risultano sopra la media del Dipartimento; si rivelano leggermente inferiori i dati per i non-frequentanti: **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA frequentanti: 3,47; non frequentanti: 3,17.**

Per quanto riguarda la **sintesi della valutazione dei frequentanti**, il punteggio più basso (comunque molto buono) riguarda le conoscenze preliminari. Decisamente ottimi non solo i dati sul rispetto degli orari, la reperibilità dei docenti, la coerenza con quanto dichiarato sul web, ma anche sulla chiarezza d'esposizione. Per quanto riguarda i **non frequentanti**, dati rassicuranti interessano la reperibilità dei docenti (3,43). Rispetto allo scorso anno, si può constatare che i dati riguardanti i frequentanti sono in costante aumento, mentre quelli sui non frequentanti hanno subito una leggera flessione.

Rispetto agli altri CdS afferenti al Dipartimento la LM37 presenta i dati migliori sia nel confronto con il Corso Magistrale LM38 sia con i corsi triennali.

Per meglio interpretare i risultati e le medie riportate, sono stati molto utili i **SUGGERIMENTI degli studenti**, che riguardano in particolare due voci:

- inserire prove d'esame intermedie: 12,89% (non frequentanti 12,50%)
- alleggerire il carico didattico: 10,64% (non frequentanti 17,31%).

Per quanto riguarda i **SUGGERIMENTI** relativi ai **singoli insegnamenti** emergono le seguenti criticità connesse all'internazionalizzazione e all'arrivo di docenti *visiting*: gli studenti lamentano in un caso la frammentazione dell'insegnamento e la difficoltà di seguire le lezioni in inglese, in un altro caso il mancato arrivo del docente *visiting*, mentre in un altro caso ancora, i rilievi si riferiscono alla qualità linguistica dell'insegnamento.

Un problema specifico riguarda il corso 4S002954-English Linguistics, interrotto causa malattia della docente. Gli studenti lamentano che le informazioni relative al cambio di insegnante e alla durata della sospensione delle lezioni non sono state comunicate tempestivamente.

Le poche criticità specifiche relative a singoli insegnamenti verranno comunicate alla Direttrice del Dipartimento e al Presidente del Collegio didattico, che convocherà i docenti interessati.

Si segnala, inoltre, un problema particolare per la valutazione didattica della LM37: le medie di molti report non sono disponibili perché il numero degli studenti che hanno compilato il questionario è inferiore a 5. Rispetto ai report al di sotto delle 5 compilazioni, il sistema non permette infatti la visualizzazione e ciò per garantire che gli studenti non siano individuabili. Essendo il numero degli iscritti alla LM37 esiguo in partenza e considerando che questi iscritti si dividono tra diverse lingue, il problema non è di portata indifferente: la conseguenza è, infatti, che per la maggior parte dei corsi non esiste un feedback da analizzare per valutare la qualità della didattica e per, eventualmente, apportare miglioramenti. Tale problema non è comunque risolvibile all'interno del Dipartimento; ci si auspica che si possa trovare una soluzione.

Il PdQ segnala l'incompleta somministrazione dei questionari, in particolare per il corso 4S002988-Filologia germanica.

Le criticità emerse sono state discusse in una riunione con la referente del Corso, prof.ssa Bertazzoli (verbale del 20.9.2017) e in diversi collegi didattici.

B - Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, lab, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.

La Commissione ha verificato la completezza e la correttezza delle informazioni riportate nelle pagine web dei singoli insegnamenti, così come di quelle indicate nella *homepage* del Corso di Laurea e ha controllato se il carico didattico risulta adeguato al numero di CFU e agli obiettivi del corso.

Dai **QUESTIONARI** emerge che le valutazioni degli studenti sono molto buone, in particolare:

- opinione sul carico di studio: 3,44 (non frequentanti 3,06)
- opinione sull'adeguatezza materiale didattico: 3,58 (non frequentanti 3,27)
- opinione sulla coerenza con quanto dichiarato sul sito: 3,63

Dall'**ANALISI DEI PROGRAMMI** si è riscontrata qualche criticità relativa alla tempestività nella comunicazione dei programmi stessi (importante soprattutto per gli studenti che da "fuori", inteso qui sia come estero che come "altro ateneo", vogliono iscriversi al Corso di Laurea Magistrale in questione e che vogliono conoscere i suddetti programmi al momento dell'iscrizione e non a corsi già iniziati).

I problemi ricorrenti e i punti deboli facilmente migliorabili sono i seguenti: alcune schede risultano vuote o incomplete, in particolare quelle degli insegnamenti del secondo semestre e degli insegnamenti a contratto ancora privi di docente (vedi il monitoraggio del Presidio di novembre), talvolta mancano le indicazioni bibliografiche adeguate e complete; non sempre è specificato se sia previsto un programma differenziato per i non frequentanti; altre volte non si distingue chiaramente tra competenze richieste, competenze da acquisire e obiettivi del corso.

Le criticità indicate sono state comunicate ai referenti dei corsi (al gruppo AQ) che si sono attivati per correggerle. Le stesse criticità sono state discusse in sede di collegio didattico; quindi, molti problemi saranno già stati risolti per l'anno accademico in corso.

Un ultimo punto critico rilevato l'anno scorso riguardava il **coordinamento dei programmi** e delle finalità didattiche, tra i docenti del Corso, all'interno delle singole sezioni e con i Corsi triennali afferenti al Dipartimento, per evitare la ripetizioni di argomenti già trattati nel triennio o lacune significative (vedi SUA e relazione CP 2016).

I referenti del Corso hanno più volte affrontato il problema in varie riunioni informali e nel collegio didattico. Al fine di assicurare un sempre migliore coordinamento si consiglia comunque di continuare con la programmazione di riunioni con scadenza regolare tra i docenti del Corso, con i docenti della triennale LLS e all'interno delle sezioni. La questione verrà nuovamente discussa nel Collegio didattico.

Per quel che riguarda le strutture informatiche a disposizione nelle varie aule si segnala qualche sporadico malfunzionamento velocemente risolto; il problema principale concerne l'accessibilità di questi strumenti, pertanto si consiglia un breve *Vademecum* per il docente (vedi osservazioni generali). Si lamenta inoltre la scarsa pulizia di alcune aule, in particolare S.10 e S.11 (il dato sembra in apparente contraddizione con quanto emerge dall'indagine Alma Laurea riportata nel riesame).

C - Analisi e proposte su validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi

Sono positivi i dati che emergono dai questionari, in particolare dalla domanda se la **definizione delle modalità di esame** sia chiara: media frequentanti 3,59, media non frequentanti 3,29 (un dato che si discosta dalla media riguarda il corso 4S002980-Linguistica española: 2,75), però non è sotto il 2,40.

Dall'analisi dei programmi di singoli insegnamenti emergono piccole criticità: spesso non è indicata la lingua d'esame (importante con l'entrata in vigore dell'internazionalizzazione); se per gli insegnamenti di Lingua e Letteratura straniera questo può essere scontato, per altri insegnamenti lo è meno. Le criticità indicate sono state comunicate ai referenti (gruppo AQ) che si sono attivati per correggerle.

D - Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico

Come risulta dal rapporto di riesame ciclico anno 2017 il gruppo AQ individua le principali criticità del Corso e propone azioni di miglioramento. In particolare:

- le conoscenze richieste per potere accedere alla LM sono chiaramente individuate
- per correggere la diminuzione del numero dei laureati regolari il piano didattico è stato reso più flessibile secondo le esigenze dello studente (vedi punto F della presente relazione)
- sono state consultate le principali parti interessate in incontri con i dirigenti di istituti secondari e di scuole di lingua cittadine e del territorio, il cui esito è la programmazione di stage e tirocini presso gli Istituti in questione. Si potrebbe ampliare tale consultazione delle parti sociali prendendo in considerazione non solo le scuole ma anche le biblioteche, i musei, agenzie di traduzione o altri enti culturali. Nel collegio dell'8.11.2017 è stata avanzata la proposta di istituire laboratori di didattica delle lingue da concludersi in tirocini presso gli enti scolastici
- tra gli interventi correttivi attuati va messa in rilievo la recente internazionalizzazione del corso, l'istituzione di un percorso bi-nazionale (La Coruña), l'aumento dei *Visiting* e delle sedi Erasmus (vedi punto F)

La principale sfida, data l'attrattività del corso relativamente scarsa, resta l'incremento delle immatricolazioni. Nel rapporto di riesame si evidenzia una "buona" e sempre "migliore" attrattività rispetto al 2014/15. Tuttavia prendendo in considerazione i dati più recenti si nota un aumento delle immatricolazioni solo per il 2016/2017 e non per l'anno corrente. I dati sono i seguenti: 2015/16 – 19 immatricolati, 2016/17 – 42 immatricolati, 2017/18 – 33 immatricolati (dato del 13 novembre). Sulla base di questi dati è difficile affermare (vedi Riesame ciclico 5-a) che il numero delle immatricolazioni è aumentato grazie alla internazionalizzazione del Corso (vedi punto F).

Per quanto riguarda la SMA e il riesame non è chiaro come leggere il dato relativo al rapporto studente/docente. Si dice, infatti, che tale rapporto sia in calo ed inferiore rispetto alle medie e tale dato viene letto in modo negativo, quando invece – stando anche a quanto trasmesso e spiegato dal NdV – se il rapporto cala non significa che la didattica peggiori, anzi: ad ogni insegnante è "affidato" proporzionalmente un numero minore di studenti, la didattica quindi potrebbe beneficiare di questo valore inferiore.

E - Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CDS

La Commissione ha verificato le informazioni contenute nella scheda SUA; la scheda è pubblica, i requisiti d'accesso al CdS sono comunicati in modo chiaro. Non tutte le parti sono aggiornate (C1 in particolare) e di conseguenza alcuni passaggi risultano poco chiari, ad esempio le parti sociali

non sono sempre indicate chiaramente e non è sempre chiaro a quali anni le informazioni si riferiscono. Alcuni dati sembrano in contraddizione tra loro, sempre a causa del mancato aggiornamento. I percorsi degli studenti non sono infine correttamente aggiornati (v. cambio di ordinamento punto F con i dati corretti).

F - Ulteriori osservazioni e proposte di miglioramento

Dovendo far fronte ad un **cambio di ordinamento** dall'anno accademico concluso a quello appena partito, ci è sembrato utile fare un confronto tra i due piani didattici, per individuare eventuali criticità. Il Corso ha assunto (a partire dall'a.a. 2017/2018) un preciso **statuto internazionale**; gli insegnamenti sono erogati in lingua inglese, ad eccezione di quelli di Lingua e Letteratura straniera offerti nelle rispettive lingue di studio (francese, inglese, russo, spagnolo, tedesco). Lo studente avrà, inoltre, la possibilità di seguire un percorso binario per ottenere il conferimento di un doppio titolo, emesso dall'Ateneo veronese e dall'Università La Coruña (Spagna).

Notiamo che, per rendere più pertinente la **titolazione** al programma, alcuni corsi – oltre ad aver assunto un titolo in lingua straniera e non più in italiano – sono stati anche rinominati; in particolare, si passa dalla *Linguistica* alle *Varietà* di una lingua (ad es. English linguistics => Varieties of English). Un'altra importante differenza è riscontrabile nei programmi del secondo anno: dall'obbligatorietà per gli studenti di sostenere la letteratura 2 e la storia della *prima* lingua, si passa ad una **scelta libera** tra la letteratura e la storia *della prima o della seconda* lingua. L'impressione è che questa modifica contribuirà a rendere i percorsi degli studenti più personali.

Per quanto riguarda l'**internazionalizzazione**, da considerarsi un valore aggiunto per un corso afferente al Dipartimento di Lingue e Letterature straniere, non abbiamo potuto evitare tuttavia lo scaturire di una certa perplessità sull'efficacia di alcuni insegnamenti, per la precisione i corsi *Italian literature in the international context*, *Comparative literature: history and theory* e *Romance philology*: è importante ricordare come i corsi di linguistica e letteratura inglese, francese, tedesca, russa e spagnola siano impartiti rispettivamente in inglese, francese, tedesco, russo e spagnolo. La Commissione si chiede quali siano le ragioni alla base della paradossale erogazione del corso di Letteratura italiana in inglese, invece che nella lingua corrispondente. Lo stesso problema si pone con la filologia romanza, che sarebbe più opportuno insegnare in francese, italiano o spagnolo piuttosto che inglese, sempre per il principio di mantenere la lingua dei testi presi in esame come lingua di erogazione del corso. Questa questione ha suscitato dissenso anche da parte degli studenti (vedi osservazioni generali).

Sempre inerente al tema dell'internazionalizzazione e alla scelta dell'inglese come principale lingua d'insegnamento, pare opportuno segnalare che non tutti gli studenti sono in possesso delle adeguate competenze linguistiche; questo perché non tutti hanno studiato l'inglese durante la laurea triennale. Essendo libera (e tale deve rimanere) la scelta delle lingue di studio, per gli studenti che hanno approfondito *altre* lingue (non la lingua inglese) l'ultimo livello certificato per la prima e la seconda lingua è il C1, mentre per l'inglese è il livello B1, ovvero il requisito minimo d'accesso al percorso triennale. Si suggerisce quindi, tenendo presente che si tratta di un livello d'istruzione superiore, l'introduzione di un ulteriore **requisito d'accesso** alla LM, nello specifico la verifica del livello linguistico **B2 in lingua inglese** (con le stesse procedure già attive per la verifica dei requisiti delle altre due lingue scelte), al fine di garantire la massima fruibilità delle lezioni da parte degli iscritti e, a questi ultimi, la sicurezza di essere in grado di sostenere i vari esami.

Si ricorda, inoltre, che una delle principali criticità del passato riguardava l'**Attrattività del corso**. L'a.a. 2016-2017 ha visto un aumento significativo delle iscrizioni: 41 immatricolati in dicembre. Allo stato attuale, con il nuovo ordinamento, si contano 33 immatricolati (alla data del 13 novembre). Visto che il numero delle iscrizioni non è aumentato, si ritiene opportuno un monitoraggio costante del dato, per verificare se il nuovo statuto internazionale potrà contribuire ad aumentare l'attrattività del corso.

Parere in merito alla coerenza fra i crediti assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati

Analizzando il nuovo piano didattico prendiamo atto del fatto che alla dissertazione finale sono stati assegnati 21 CFU, contro i 30 del vecchio ordinamento, e che i 9 crediti di differenza sono stati spostati nei CFU di ambito D, ovvero a scelta libera, che diventano quindi 18 in totale, permettendo agli studenti una maggiore personalizzazione del proprio percorso accademico, anche nell'ottica di ottemperare alle future direttive ministeriali circa la **formazione degli insegnanti**, che costituisce senza dubbio uno degli sbocchi professionali principali del percorso in oggetto. Le sopraccitate indicazioni ministeriali prevedono l'acquisizione di 24 CFU in specifici ambiti e settori disciplinari: i 18 CFU TAF D aggiunti agli ulteriori 6 CFU TAF F già presenti nel piano didattico dovrebbero essere quindi sufficienti ad ogni studente per inserire gli insegnamenti desiderati nel proprio libretto e completare la propria formazione in vista dei concorsi abilitanti. Il ricalcolo dei crediti si rivela quindi un'ottima modifica.

Nel collegio didattico di novembre è stata approvata un'attività di laboratorio e tirocinio di introduzione alle metodologie e tecnologie didattiche che dà l'opportunità di coprire i CFU F.

Un richiamo all'attenzione riguarda i corsi *Comparative Literature: history and theory* e *Textual and comparative studies (interpretazione e comparazione del testo* fino all'a.a. 2016/2017): è auspicabile la massima sinergia tra i docenti dei due insegnamenti, in modo da coordinare i programmi ed evitare ripetizioni; il primo corso, come da titolazione, dovrebbe proporre un programma più teorico e di storia della critica, mentre il secondo più legato ai testi e all'analisi in chiave comparatistica di questi ultimi.

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN LINGUE PER LA COMUNICAZIONE TURISTICA E COMMERCIALE (LM-38)

A - Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti

Sono stati presi in considerazione e analizzati in dettaglio i seguenti report: sintesi valutazioni corso di studio, sintesi valutazioni per docenti e per singola domanda e suggerimenti, per studenti frequentanti e non-frequentanti. Le medie fanno riferimento ai corsi erogati nell'a.a. 2016/2017.

Dall'indagine sull'opinione degli studenti non emergono particolari criticità e i dati risultano positivi; nonostante ciò, la **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA** dei **non frequentanti** (2,74) è

leggermente inferiore a quella dei **frequentanti** (3,07). I valori sono comunque pienamente sufficienti e analoghi a quelli del CdS L 11-ED.

Rispetto allo scorso anno si può constatare una certa flessione dei valori sia dei frequentanti che dei non frequentanti. In particolare, per quanto riguarda la **sintesi della valutazione dei frequentanti**, i giudizi sono positivi sul rispetto degli orari delle attività didattiche e sulla reperibilità dei docenti, mentre sono leggermente inferiori benché non critici, i dati concernenti le conoscenze preliminari; le stesse positività e criticità valgono per i **non frequentanti**.

Rispetto agli altri CdS l'opinione degli studenti indica per la LM38 la collocazione più contenuta, anche se superiore a 3: analoga al Corso di Lingue per Editoria (3,07), appena inferiore al corso triennale in Lingue e Culture per il Turismo e il Commercio internazionale (3,11), di poco più bassa al corso triennale in Lingue e Letterature straniere (3,18), più distaccato dal corso magistrale in Lingue e letterature comparate europee ed extraeuropee (3,47).

Per meglio interpretare i risultati e le medie riportate, sono stati molto utili i **SUGGERIMENTI DEGLI STUDENTI frequentanti e non frequentanti**, che riguardano in particolare le voci:

- inserire prove intermedie: 16,85% (non frequentanti 12,36%).
- alleggerire il carico didattico: 11,96% (non frequentanti 12,69%)

Per quanto riguarda i **report della SODDISFAZIONE DEL CORSO PER SINGOLO DOCENTE**, in un quadro complessivamente positivo, emergono le seguenti criticità evidenziate **sia dagli studenti frequentanti che dai non frequentanti**:

- 4S002972-Varieties of English (2,06, non frequentanti: 2,15): scarsa valutazione a causa di problemi organizzativi
- 4S002977-English for International Marketing and Tourism (frequentanti media 2,25): carenza di chiarezza espositiva

Solo gli studenti non frequentanti indicano invece criticità nell'insegnamento 4S002971-Variedades del Español (soddisfazione complessiva 2,18, carico di studio 2,32). In generale le valutazioni dei non frequentanti risultano leggermente inferiori.

Corsi con punteggi particolarmente positivi, soprattutto tra gli studenti frequentanti, sono 4S02047-Programmazione e controllo con un valore pari a 3,80.

Un problema particolare riguarda il corso 4S002972-Varieties of English, interrotto causa malattia della docente. Gli studenti lamentano che le informazioni relative al cambio di insegnante e alla durata della sospensione delle lezioni non sono state comunicate tempestivamente.

L'insegnamento 4S002977-English for International Marketing and Tourism ha riscosso un indice di gradimento basso (2,16). Si tratta di una situazione già segnalata anche negli anni precedenti (vedi osservazioni generali).

Si segnala infine l'incompleta somministrazione dei questionari accertata per l'insegnamento 4S02575-Marketing avanzato per beni e servizi (vedi osservazioni generali).

B - Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, lab, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.

La Commissione ha verificato la completezza e la correttezza delle informazioni riportate nelle pagine web dei singoli insegnamenti, così come di quelle indicate nella *homepage* del Corso di Laurea e ha controllato se il carico didattico risulta adeguato al numero di CFU e agli obiettivi del corso.

Dai **QUESTIONARI** emerge che le valutazioni degli studenti sono buone, in particolare:

- opinione sul carico di studio: 3,12 (non frequentanti 2,89)
- opinione sull'adeguatezza del materiale didattico: 3,12 (non frequentanti 2,96)
- opinione sulla coerenza con quanto dichiarato sul sito: 3,24.

Per quanto riguarda il **carico di studio** si riscontrano criticità nei corsi 4S002985-Storia dell'arte internazionale (1,36) e 4S02898-Diritto della proprietà intellettuale (2,27). Solo un insegnamento presenta valutazioni scarse in merito al **materiale didattico**: 4S02058-Comunicazione on line, Reti e Virtualità (2,27).

Dall'**ANALISI DEI PROGRAMMI** emergono (pochi) problemi ricorrenti e punti deboli facilmente migliorabili, in particolare: talvolta alcuni insegnanti non specificano se il programma per studenti non frequentanti si differenzi in quanto a temi trattati e materiali didattici di riferimento da quello dei frequentanti; la mancanza di una indicazione precisa, presumibilmente, implica tacitamente che i programmi sono da ritenersi uguali. Per alcuni insegnamenti di lingua non è indicato se l'esame sarà da sostenersi in lingua straniera o in italiano; informazione che potrebbe sembrare scontata, ma che sarebbe bene inserire per un'uniformità generale delle schede dei corsi.

Per quanto riguarda problemi o incongruenze riscontrate in casi specifici, si è già provveduto e si provvederà a comunicarle ai docenti interessati, affinché, se necessario, vengano corrette al più presto le pagine web dell'anno accademico in corso. Le stesse criticità sono state discusse in Collegio didattico; probabilmente, quindi, molti problemi saranno già stati risolti per l'a.a. 2017-2018.

Gli studenti segnalano che il corso 4S002985-Storia dell'arte internazionale prevede un esame scritto, che richiede di essere suddiviso in più parti, questa ripartizione porta lo studente ad utilizzare più sessioni d'esame per completare la prova. Tale problematicità, aggiunta al programma vasto ed articolato e alle conoscenze di base non sufficienti, spiega la bassa soddisfazione degli studenti emersa dai questionari e trova ulteriore conferma nei suggerimenti proposti nei medesimi questionari. Anche in questo caso la situazione, comune al corso di laurea triennale L11-ED, è già stata più volte segnalata (vedi osservazioni generali)

Le segnalazioni di diversi docenti indicano l'opportunità di migliorare il **QUESTIONARIO DEI DOCENTI**, al fine di poter inserire osservazioni e suggerimenti, come:

- difficoltà nell'impiego della strumentazione informatica, che risulta diversa nelle varie aule e che non sempre è facilmente utilizzabile. Si consiglia di fornire tutte le aule di sintetiche ma chiare indicazioni sulle principali modalità d'uso degli strumenti disponibili;
- strumentazioni talvolta non perfettamente funzionanti, in particolare i microfoni portatili si scaricano in tempi troppo rapidi o sono soggetti ad interferenze elettriche. Si suggerisce un adeguato controllo da parte dei tecnici.

C - Analisi e proposte su validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi

Sono positivi i dati che emergono dai questionari, in particolare dalla domanda se la **definizione delle modalità di esame** sia chiara: media 3,24 (frequentanti), 2,99 (non-frequentanti).

Nelle schede insegnamento online dei singoli corsi sono descritte in modo chiaro le modalità delle prove d'esame e la loro struttura, da ritenersi, inoltre, coerente con gli obiettivi formativi che vengono proposti nella pagina online stessa.

Tale chiarezza e pertinenza è confermata dai giudizi complessivamente positivi che emergono dai questionari degli studenti. Solo pochi insegnamenti hanno una media inferiore a 3.

D - Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico

Dall'esame delle schede: SUA-CdS, di Riesame ciclico presentato in Settembre 2017, e dalla SMA approvata in dicembre 2017 risulta un attento monitoraggio della LM38. Vi sono indicati gli interventi di miglioramento apportati al corso: stage di maggiore durata, progetti di tesi sperimentali orientate ad introdurre gli studenti in situazioni di una certa complessità, ampliamento dell'offerta formativa con corsi di Cinese; l'andamento complessivo soddisfacente, a partire dal trend fortemente positivo degli immatricolati e dalla percentuale di CFU acquisiti all'estero dagli studenti, con un positivo percorso di internazionalizzazione.

I motivi di attenzione evidenziati riguardano la durata degli studi, superiore alla media di area geografica e nazionale, dovuta presumibilmente all'alto numero di studenti impegnati in attività lavorative (tra il 79,5% e l'89,3% nelle ultime 3 rilevazioni di Alma Laurea).

In relazione alla proposta di modifica riguardante l'inserimento del SSD L-OR/21 (Lingue e letterature della Cina) i referenti hanno recepito i rilievi del Presidio Qualità attraverso una verifica complessiva di coerenza dell'impianto del corso e dopo ampia discussione il collegio di novembre ha nuovamente approvato la modifica.

Tra il 2016 e il 2017 sono state proposte e attivate (dall'aa. 2017-2018) alcune modifiche al piano didattico per adeguare maggiormente l'offerta formativa alle trasformazioni che riguardano le innovazioni dell'informatica nel turismo e nel commercio e per rafforzare la specializzazione dei corsi di lingua in base ai curricula (promozione del turismo e relazioni commerciali internazionali) del CdS.

Si segnala una gestione efficace e un'analisi adeguata dei questionari nel Rapporto di Riesame del 6 settembre 2017: in particolare nelle sezioni 2 L'Esperienza dello studente, 3 Risorse del CdS, 4 Monitoraggio e Revisione del CdS. Invece, risulta che le strutture a supporto della didattica siano adeguate, affermazione che - come segnalato al punto B e nelle osservazioni generali - non corrisponde interamente all'esperienza di studenti e docenti, tanto che la Commissione auspica l'aggiunta di domande a tal proposito nel questionario docenti.

E - Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CDS

La Commissione ha verificato le informazioni contenute nella scheda SUA-CDS. Queste risultano espresse con chiarezza e completezza, sono formulate con linguaggio adeguato per studenti e potenziali fruitori, appaiono aggiornate con regolarità. In particolare sono indicati chiaramente e ordinatamente i requisiti di accesso, la struttura del Corso di Laurea, il profilo e gli sbocchi professionali e le competenze da acquisire.

Particolare risalto è dato al confronto con le parti sociali: organizzazioni rappresentative aventi un'ampia visione dei fenomeni turistici e commerciali (Camera di Commercio, Confindustria, Provincia di Verona) e imprese con un ruolo rilevante nell'economia locale e nel commercio internazionale (Globo spa e Polobio srl).

Le parti sociali consultate hanno espresso parere positivo sul Corso di laurea. Sono state individuate alcune possibili linee di miglioramento legate all'approfondimento all'interno dell'offerta formativa di alcuni contenuti specifici e alla riduzione del divario che spesso emerge tra il mondo accademico e il mondo del lavoro, che sono già state recepite (aumento dei crediti assegnati all'attività di stage, introduzione di insegnamenti di lingue extraeuropee: Cinese, Portoghese-Brasiliano).

F – Ulteriori osservazioni e proposte di miglioramento

Dovendo far fronte ad un CAMBIO DI ORDINAMENTO dall'anno accademico trascorso a quello appena debuttato, ci è sembrato utile fare un confronto tra i due piani didattici, per individuare eventuali criticità. Il secondo anno del Corso (a partire dall'a.a. 2017/2018, quindi erogato dall'a.a.2018/2019) è stato interessato da trasformazioni: si sono rese più pertinenti le **titolazioni** al programma di alcuni corsi; in particolare, si passa, ad esempio, da *Varieties of English 2* a *Varieties of English 2: Tourism and Commerce*. Modifiche simili sono riscontrabili nei programmi degli insegnamenti di informatica e di economia, che si presentano più aderenti alle innovazioni del mondo digitale (in particolare, si passa da *Comunicazione on-line, reti e virtualità* a *Social media technologies*; da *Informatica per il commercio elettronico* a *Electronic commerce*; da *Marketing turistico avanzato* a *Marketing e comunicazione digitale per l'offerta turistica*; infine, da *Marketing avanzato per beni e servizi* a *Marketing interattivo per beni e servizi*). L'impressione è che questa modifica contribuirà a rafforzare le competenze specifiche degli studenti e a superare qualche elemento di criticità avanzato in passato; la verifica, si ribadisce, sarà possibile solo tra due anni.

Si conferma la validità del Corso, malgrado i dati più recenti (12 dicembre 2017) segnalino un leggero calo del consenso sia rispetto allo scorso anno che ai dati del 23 giugno. Si può notare in proporzione un minor grado di soddisfazione tra i 150 studenti frequentanti, che hanno risposto tra il 24 giugno e il 12 dicembre, su un totale di 931. Va poi segnalato che al 24 novembre 2017 gli studenti non frequentanti, dalle schede di valutazione risultano solo 50. Considerando l'alto numero di studenti lavoratori iscritti al corso, come indicato nel Rapporto del Riesame, si ha l'impressione di poter cogliere che la condizione di impieghi part-time o saltuari non porti gli studenti a considerarsi come non frequentanti. Questa situazione forse può determinare un rallentamento nel percorso di studio o maggiori difficoltà nel regolare svolgimento degli studi, quindi forse la possibilità di prevedere una categoria intermedia di studenti "parzialmente" frequentanti potrebbe sia fornire ulteriori strumenti di indagine, sia consentire interventi mirati (vedi osservazioni generali).

CONCLUSIONI

Osservazioni generali, suggerimenti e prassi proattive da segnalare al PdQ

Analisi comparativa dei corsi

L'esame critico dei percorsi formativi e il confronto tra i Corsi della Triennale offerti dal Dipartimento evidenziano nell'insieme un quadro positivo. L'offerta didattica si presenta ben equilibrata. Due dei tre corsi triennali offerti hanno obiettivi professionalizzanti ben individuati che rispondono alla vocazione specifica e alle esigenze del territorio (turismo, commercio, editoria) e che possono essere completati con il biennio magistrale, mentre il Corso di Laurea in Lingue e Letterature straniere ha una vocazione più culturale ed umanistica che si completa con la LM37, il cui sbocco principale dovrebbe essere nell'insegnamento e nella ricerca, senza tuttavia escludere la possibilità di sbocchi occupazionali di particolare interesse nell'ambito di imprese, enti ed istituzioni culturali nazionali e internazionali.

Va sottolineata la possibilità di studio all'estero grazie a numerosi accordi con Università straniere nell'ambito del programma Socrates/Erasmus, anche se sono ancora poche le sedi estere specificamente orientate per il turismo e il commercio internazionale.

I dati che riguardano l'indagine sull'opinione degli studenti mostrano un livello di soddisfazione complessiva buono, ottimo per alcuni Corsi (LLS e LM37) Si conferma quindi per quest'anno la medesima offerta didattica.

I dati relativi alle immatricolazioni (e abbandoni)

Si conferma l'attrattività del Corso in Lingue e Culture per il Turismo e il commercio internazionale, il dato relativo alle immatricolazioni è infatti costante: 573.

Tra le maggiori problematiche vanno evidenziate, come già l'anno scorso, le **variazioni anomale** nelle immatricolazioni e il conseguente tasso di abbandono nei corsi della classe 11. Questi passaggi possono essere considerati un tentativo di aggirare il numero programmato di *Lingue e Culture per il turismo e commercio internazionale* (600) e di *Lingue e Letterature straniere* (290), introdotto l'anno scorso per quest'ultimo CdS a causa di un incremento molto significativo di immatricolazioni (che poi si rivelavano abbandoni per passaggio di corso alla L12). In seguito all'istituzione del numero programmato, le immatricolazioni per il Corso LLS sono quest'anno notevolmente diminuite (116 alla data del 13 novembre 2017 contro i 376 del 2016, pari a un terzo), mentre quelle per il CdS in Editoria hanno avuto un aumento esponenziale (543 alla data del 13 novembre 2017 contro le 196 del 2016), giacché il CdS risultava essere l'unico rimasto ad accesso libero, catalizzando pertanto le iscrizioni degli studenti esclusi dagli altri corsi. Il Collegio Didattico di novembre ha già approvato **l'introduzione del numero programmato anche per Editoria a partire dal prossimo anno accademico (250 posti)**.

In ulteriore aumento le immatricolazioni per la **LM 38** che conferma la sua attrattività.

Uno dei dati da monitorare resta **l'attrattività della Laurea Magistrale LM37**, che l'anno scorso era notevolmente migliorata. Allo stato attuale, con il nuovo ordinamento, si contano 33 immatricolati (alla data del 13 novembre). Visto che il numero delle iscrizioni non è aumentato, si ritiene opportuno un monitoraggio costante del dato, per verificare se il nuovo statuto internazionale potrà contribuire ad aumentare l'attrattività del corso.

Per quanto riguarda **gli abbandoni al primo anno**, che in passato costituivano una criticità rilevante perlomeno per le lauree triennali, si nota un netto miglioramento: rispetto all'anno 2015/2016, gli abbandoni sono infatti diminuiti di circa un terzo, anche se i dati del 2016/2017 sono da ritenersi provvisori.

Attività integrative

Per quanto riguarda le attività integrative (seminari, esercitazioni, tutorato per lo sviluppo delle competenze di lettura e scrittura, per la stesura della tesi di laurea etc.), sono stati conferiti, attraverso le risorse del Fondo Sostegno Giovani, assegni destinati ad attività di esercitazione e assistenza alla preparazione della tesi di laurea triennale e magistrale. Si conferma l'utilità e l'apprezzamento di queste attività integrative che andrebbero ulteriormente incrementate.

Criticità relative a singoli insegnamenti

Per quanto riguarda i singoli insegnamenti, una criticità rilevante a cui va definitivamente posto rimedio riguarda i corsi di lingua inglese 4S002896-English Language 1 (F-O), 4S002919-English Language 2 e 4S002977-English for International Marketing and Tourism, tenuti dalla stessa docente. Sono numerose le segnalazioni che esprimono perplessità sul livello linguistico della docente, l'adeguatezza e il rispetto del programma, l'interesse stimolato, la chiarezza espositiva

oppure la disponibilità al dialogo. Tali criticità non compaiono solo nelle medie dei report (si ricorda che le medie complessive e in risposta a specifiche domande relative ai suoi corsi, si aggirano tra il 2,00 e il 2,40 (sotto la sufficienza), ma vengono evidenziate anche nell'indagine sulla lingua di erogazione dei corsi (v. ultimo punto della presente relazione e Allegato-1) nella parte dei commenti liberi e facoltativi, nonostante il tema del sondaggio fosse leggermente diverso.

Un'altra criticità riguarda invece i corsi 4S00852-Storia dell'arte moderna, 4S00903-Storia dell'Illustrazione e 4S002985-Storia dell'Arte internazionale, tenuti dallo stesso docente. Anche in questo caso, si segnalano punteggi medi piuttosto bassi (e talvolta insufficienti) soprattutto per quel che riguarda il carico di studio, l'organizzazione dei contenuti, il materiale didattico e la disponibilità. Oltre a ciò, gli studenti segnalano che l'esame finale consiste in una prova scritta da sostenere in più sessioni: questo comporta che gli studenti siano rallentati nel proprio percorso di studio. Una soluzione potrebbe essere parlare con il docente e chiedere di ideare esami che possano essere sostenuti in un solo appello (quindi con una riduzione del numero dei quesiti o l'ampiezza delle risposte richieste) scritto o orale, con magari la richiesta di un approfondimento su un tema da preparare individualmente e consegnare prima dell'esame.

Tali problemi sono stati segnalati più volte dalla Commissione Paritetica e continuano, nonostante ciò, a ripetersi. Si auspica che si possa trovare una soluzione ai problemi citati già per il prossimo anno accademico, dato che è stato dimostrato da alcuni commenti che tali problematiche causano cambi lingua (dall'inglese prima lingua a inglese seconda lingua o addirittura da inglese a un'altra lingua) e cambi di corso (per es. dalla L11-ED alla L11-LLS). La Direttrice del Dipartimento ha già parlato a più riprese con la docente di lingua inglese per farle presente le criticità.

Questionari

Come evidenziato dalla Relazione del **Nucleo di Valutazione** (20/09/17) la costante richiesta di compilazione di questionari agli studenti rischia di diminuirne la rilevanza favorendone la percezione come mero strumento formale, un requisito necessario per l'iscrizione all'esame che lo priva della necessaria e consapevole riflessione che deve accompagnarne la compilazione (p. 41 della relazione). Per esempio, nel questionario di valutazione dei singoli insegnamenti, si segnala la presenza di risposte relative ad attività integrative in riferimento a corsi per cui in realtà non erano previste (indice di una non accurata lettura delle domande). Talvolta si osserva anche che i commenti sono espressi in modo molto informale o impreciso: per questo motivo è iniziata un'azione di informazione rivolta agli studenti sulle proprietà di tale strumento e su quali siano le conseguenze della compilazione. L'informazione si rivolge soprattutto agli studenti del primo anno (ma non solo), caratterizzato dal passaggio dalla scuola superiore all'università e quindi da un confronto con metodi e contenuti di insegnamento diversi da quelli ai quali gli studenti sono abituati, sottolineando la finalità di una crescita nella formazione. Si auspica che nel corso del tempo tale iniziativa possa dare i suoi frutti per un rapporto con gli studenti sempre più consapevole, collaborativo e costruttivo, finalizzato al costante miglioramento dell'offerta formativa che l'Ateneo veronese persegue con convinzione, dedizione e impegno.

Tuttavia, si segnala che nonostante i buoni propositi e l'intenzione di spiegare per esteso i questionari agli studenti per chiarire loro le idee di fronte ad eventuali dubbi, gli insegnanti sono stati impossibilitati a fare ciò perché i questionari sono stati resi compilabili solo a fine dicembre, quando molti corsi erano già terminati; i questionari dovrebbero invece essere disponibili a partire dai 2/3 dell'erogazione del corso. Si chiede quindi di verificare tale aspetto e cercare di migliorare le tempistiche già a partire dal prossimo semestre.

La relazione del nucleo di valutazione segnala inoltre (sempre a pag. 41) che la dichiarazione di frequenza/non frequenza alle lezioni da parte degli studenti che compilano il questionario non risulta sempre attendibile e comunque sfugge ad una verifica puntuale. Si segnala il caso di studenti lavoratori che partecipano alle lezioni parzialmente (solo in alcuni giorni, oppure escono prima

della fine della lezione). L'unica soluzione sarebbe inserire una terza opzione nel questionario come "frequentante parziale" o simile oppure definire meglio le due categorie già presenti. Al momento, l'indagine avrà sempre un margine di errore da imputare all'errata auto-collocazione dello studente.

Si segnala, inoltre, l'incompleta somministrazione dei questionari nei casi in cui l'insegnamento è articolato in moduli, ad esempio per i corsi 4S002988-Filologia germanica (LM37) e 4S02575-Marketing avanzato (LM38).

Un ulteriore disagio avvertito dalla Commissione in sede di analisi dei questionari, riguarda il fatto che – come già indicato – i report dei corsi con meno di cinque compilazioni non sono disponibili per non rendere identificabili gli studenti; il che crea però un problema per quei CdS i cui iscritti raggiungono numeri esigui (LM37 sopra tutti).

Inoltre, dopo aver lavorato per mesi sui report di giugno 2017 e aver già redatto una prima bozza di relazione, sono stati forniti i dati aggiornati al mese di dicembre, poco prima della scadenza di consegna inizialmente stabilita. Fortunatamente le variazioni sono state minime e limitate ai valori medi e percentuali, nonostante ciò è stato necessario rivedere l'intero lavoro. Sarebbe utile poter avere i dati aggiornati con più tempestività o, diversamente, le relazioni risulteranno inattendibili.

Si ritiene inoltre che per poter fornire adeguate proposte di miglioramento, sia opportuno disporre di dati più affinati, infatti, le rilevazioni fornite dai report offrono dati assoluti e non medie ponderate rispetto alla numerosità degli studenti, che hanno risposto ai questionari, ciò ostacola significativamente l'analisi obiettiva dei dati e rende difficile individuare strategie mirate.

Questionario docenti

Per quanto riguarda il questionario (facoltativo) per il personale docente, la Commissione rileva la mancanza di un adeguato strumento in cui far pervenire segnalazioni mirate ad un miglioramento dei corsi e del rapporto con gli studenti. Le domande volute da ANVUR sembrano più orientate agli studenti che non ai docenti, rendendo la risposta in certi casi non adeguata alle finalità della valutazione, per esempio si pone al docente la domanda "Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionale ai crediti assegnati?" quando il carico di studio è stato determinato dal docente stesso. Il questionario permette di esprimere soltanto valutazioni in merito all'organizzazione complessiva della didattica che è stata precedentemente discussa e decisa dai docenti stessi in sede di collegio didattico. Dato che il questionario si basa su un insieme fisso di quesiti deciso da ANVUR e quindi non è possibile modificare o rimuovere le domande proposte, si auspica di aggiungere per lo meno una parte in cui il docente possa esprimere la propria esperienza dell'insegnamento, considerando ad esempio la preparazione degli studenti, il loro grado di motivazione, la loro competenza linguistica, la loro partecipazione, eventuali problemi di comunicazione e di organizzazione delle lezioni, in modo da poter incrociare i dati laddove dovessero emergere delle criticità. Sarebbe inoltre opportuno prevedere un piccolo spazio "libero" per osservazioni e suggerimenti del docente. Tale misura potrebbe contribuire ad aumentare la motivazione e quindi la percentuale di docenti che compila il questionario e sarebbe anche lo spazio ideale per segnalare eventuali disagi dovuti all'inadeguatezza degli spazi e dei supporti informatici nelle aule, nonché di pulizia carente e problemi organizzativi.

Indagine sulla lingua di erogazione dei corsi

Su segnalazione dei Rappresentanti degli Studenti, la Commissione viene a conoscenza in corso d'anno di un problema in merito alla **lingua di erogazione** di alcuni corsi di linguistica e letteratura: in particolare i Rappresentanti segnalano che, contrariamente a quanto indicato nelle pagine web dei singoli insegnamenti, le lezioni di lingua e letteratura russa non sarebbero impartite in russo ma piuttosto in italiano. La segnalazione non è di portata indifferente in quanto sintomo di un mancato

raggiungimento del livello linguistico prestabilito. Per verificare la sussistenza del problema, identificarne le eventuali cause e provare a proporre soluzioni, la Commissione ha elaborato un sondaggio anonimo e facoltativo, da somministrare agli studenti iscritti e ai neolaureati, per ottenere risposte a domande mirate non solo sui corsi dell'ambito di slavistica, bensì per ogni lingua di studio offerta dal Dipartimento (inglese, francese, tedesco, russo, spagnolo, cinese), con particolare riferimento allo scorso anno accademico (2016/2017) e al corrente ('17/'18).

Dai risultati del sondaggio si identificano ripetutamente alcuni insegnanti che impartiscono lezioni e/o fanno sostenere esami in lingua italiana, prevalentemente nell'ambito della slavistica ma non solo. Oltre a singole criticità individuali, emergono dall'indagine alcuni problemi oggettivi, in primo luogo la difficoltà che nasce nel dover adattare i corsi a platee di uditori di provenienze e di competenze linguistiche molto diverse; molte criticità sono legate alla difficoltà intrinseca della lingua russa. Nello spazio riservato ai suggerimenti si raccoglie inoltre una serie di commenti critici sul Centro Linguistico d'Ateneo (vedi **Allegato 1**).

Il sondaggio costituisce un importante momento di riflessione, anche se gli elementi rilevati non forniscono le indicazioni necessarie a definire la rappresentatività del campione di studenti che ha fornito risposte.

La commissione riceve in data 19 gennaio 2018 i risultati del "Questionario per la valutazione delle attività del CLA" (a.a. 2016/17) che raccoglie le opinioni degli studenti di tutti i Dipartimenti (non solo di Lingue). La commissione osserva che i risultati del questionario sono sorprendentemente buoni, in alcuni casi anche ottimi. Vista la discrepanza tra i dati emersi nei diversi sondaggi, la commissione si propone di discutere i problemi evidenziati, i quali saranno anche oggetto di dialogo con la Direttrice e gli organi di Dipartimento. Le possibili soluzioni sono molteplici, prevedendo ad esempio, per i corsi erogati in lingua russa (e tedesca), più corsi di recupero e supporto (tramite il Fondo Sostegno Giovani).

La Commissione Paritetica

Isolde Schiffermüller (Presidente)	<i>Isolde Schiffermüller</i>
Laura Colombo (Componente Docente)	<i>Laura Colombo</i>
Francesca Dalle Pezze (Componente Docente)	<i>Francesca Dalle Pezze</i>
Marialuisa Ferrari (Componente Docente)	<i>Marialuisa Ferrari</i>
Sidia Fiorato (Componente Docente)	<i>Sidia Fiorato</i>
Martina De Rossi (Rappresentante Studenti)	<i>Martina De Rossi</i>
Mara Locatelli (Rappresentante Studenti)	<i>Mara Locatelli</i>
Lucrezia Mazzola (Rappresentante Studenti)	<i>Lucrezia Mazzola</i>
Davide Turi (Rappresentante Studenti)	<i>Davide Turi</i>
Annachiara Zanoli (Rappresentante Studenti)	<i>Annachiara Zanoli</i>

Verona, 29 gennaio 2018