

Relazione della Commissione Paritetica Docenti-Studenti del Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere – 2020-2021

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 e i media digitali e Lingue e culture per l'editoria (a esaurimento) (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 composizione della Commissione Paritetica Docenti-Studenti del Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere è stata lievemente modificata rispetto all'anno scorso, a seguito della laurea di una studentessa, e l'integrazione è stata approvata nel Consiglio di Dipartimento del 15 dicembre 2021.

La commissione è ora composta dai docenti Laura Colombo (presidente), Francesca Dalle Pezze (componente), Maria Luisa Ferrari (componente), Sidia Fiorato (componente), Anna Giust (componente) e dai rappresentanti degli studenti Joy Amaechi, Martine d'Arrigo, Beatrice Mazzon, Anmol Deep Singh, Manuel Zaniboni. Studenti e docenti rappresentano tutti i 5 CdS del Dipartimento.

La Commissione lavora congiuntamente e in sottocommissioni [Colombo-D'Arrigo LLS, Dalle Pezze-Singh L11-ED, Fiorato-Amaechi L-12, Giust-Zaniboni LM 37, Ferrari-Mazzon LM 38] a seconda delle necessità e si è riunita regolarmente durante l'anno, via Zoom, o in altre modalità telematiche, sia collegialmente, per esprimere la valutazione dei corsi e per discutere le criticità emerse (i verbali sono archiviati presso il segretario verbalizzante, prof.ssa Dalle Pezze), sia a livello 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 SMA
- rapporti di Riesame ciclico
- indagine sull'opinione degli studenti (Report per CdS)
- dati relativi al numero delle iscrizioni per l'a.a. 2020-2021
- relazione del Nucleo di Valutazione
- verbali e materiali relativi alle riunioni con i referenti del CdS, con il Presidio della Qualità di Ateneo, con il Nucleo di Valutazione
- analisi delle osservazioni degli studenti sulla Didattica a Distanza (DaD) emerse dai Report
- linee guida fornite dal Presidio
- analisi Relazioni Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti 2020 (approvata dal PdQ l'8.4.2021)

Particolarmente utili, nel corso dell'anno accademico in oggetto, sono state anche le riunioni del 3 marzo 2021 per un confronto con i referenti dei Corsi di Studio sulle criticità e la verifica delle azioni per il loro superamento, e gli incontri con il PdQ del 19 novembre 2020 e del 20 aprile 2021, che ha visto l'intervento anche del Nucleo di valutazione.

I Report dei questionari degli studenti considerati sono stati inviati dal Presidio con estrazione il 30.11.2021 per quanto riguarda la sintesi delle domande chiuse su insegnamenti e docenza e dalla presidente della Commissione con estrazione il 10.12.2021 per i suggerimenti sia chiusi che liberi. Si tratta quindi di dati parziali per quanto riguarda i corsi del secondo semestre, e la Commissione si riserva di controllare i giudizi alla fine della sessione di esami invernale e di segnalare nella prossima Relazione eventuali significative variazioni. Per quanto riguarda l'a.a. 2019-2020 non sono da segnalare discrepanze rilevanti.

I valori, come noto, possono andare da 1 a 4, e la Commissione ha ritenuto di mantenere la soglia di sufficienza a 2,40 come negli anni precedenti.

Per quanto riguarda l'attrattività dei CdS, sono stati utilizzati i dati degli iscritti totali relativi al 2020-2021 (estrazione il 17.12.2021).

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

Dall'indagine sull'opinione degli studenti, la **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA dei frequentanti** è piuttosto buona, e in aumento rispetto all'anno precedente: **3,40** (anno precedente 3,31). L'opinione è solo lievemente inferiore per quanto riguarda gli studenti **non frequentanti**, **3,19**, appena inferiore all'anno precedente (3,21).

Per quanto riguarda la **sintesi della valutazione dei frequentanti**, tutti i dati sono, a volte ampiamente, superiori al 3. Il dato più critico, sempre però buono e pienamente sufficiente, riguarda le conoscenze preliminari, in ulteriore aumento però rispetto all'anno precedente: **3,27** (3,22 nell'anno precedente); l'interesse suscitato dai docenti **3,46** (3,38) o dagli argomenti **3,40** (3,39) dei corsi è buono, così come la chiarezza di esposizione **3,50** (3,45), e i dati migliori, anche qui in aumento, riguardano il rispetto degli orari **3,69** (3,55) e la reperibilità dei docenti **3,77** (3,72).

Anche qui lievemente inferiori le medie per i **non frequentanti**; il punto più critico riguarda le conoscenze preliminari (2,93), in lieve calo rispetto all'anno scorso (3,05), mentre tutti gli altri dati superano il 3, e sono in lieve aumento rispetto all'anno precedente. La media migliore riguarda sempre la reperibilità 3,52 (rispetto a 3,5 dell'anno precedente), buono anche l'interesse per gli argomenti **3,27** (3,25), e anche il carico di studio (3,11).

Per quanto riguarda i **report della SODDISFAZIONE DEL CORSO PER SINGOLO DOCENTE**, per i **frequentanti**, per la stragrande maggioranza i dati si situano sopra, a volte ben sopra, il 3,00, con pochi casi (9) al di sotto.

L'unica criticità riguarda il corso 4S002928 – Littérature française 2, con 2,17 (6 risposte, mentre nessuna criticità è rilevata dagli studenti di Editoria per lo stesso corso).

Anche per i **non-frequentanti**, la stragrande maggioranza si situa al di sopra del 3, solo 2 al di sotto, e anche qui nessuno al di sotto di 2,40.

Per le **risposte alle singole domande**, si osservano dati generalmente buoni, con poche criticità che riguardano, con minimi scarti rispetto alla sufficienza, l'interesse stimolato dal docente e la chiarezza delle spiegazioni (4S002928 – Littérature française 2: 2,17 in entrambi i casi)

Per i non frequentanti, si rileva solo, con un minimo scarto, il giudizio sulle conoscenze preliminari (4S001451 Storia della musica: 2,33; 4S001148 - Insegnamento delle Lingue: 2,36).

Per quanto riguarda la sintesi delle opinioni degli studenti sulla Didattica a distanza, i valori sono tutti molto alti, sopra il 3 ma anche sopra il 3,5. Solo 7 sono quelli sotto il 3, e le uniche criticità sono 4S002949 - English literature 3 (Q. 3, possibilità di interazione: 2,25-) e 4S002928 – Littérature française 2 (Q2: livello di attenzione, 1,83; Q 5: regolarità nel caricamento delle lezioni, 1,80).

Per quanto riguarda i **suggerimenti chiusi**, pur a fronte di una grande maggioranza di proposte non espresse, le percentuali più alte concernono l'alleggerimento del carico didattico e l'inserimento di prove d'esame intermedie.

I suggerimenti liberi per i singoli docenti, a cui non si attribuisce naturalmente una presunzione di rappresentatività, come già sottolineato negli anni scorsi, sono stati debitamente presi in considerazione, in quanto possono essere utili per comprendere meglio le ragioni dei giudizi numerici sui singoli corsi, con i quali sono spesso in linea, anche se vi sono riportate critiche che non trovano conferma nei giudizi numerici, o nessuna critica per i bassi giudizi numerici. Molti gli apprezzamenti, e poche rilevazioni riguardano il carico didattico e la scarsa organizzazione dei corsi, alcune critiche riguardano il rispetto degli orari, e saranno segnalate alla Direttrice del Dipartimento. Apprezzata la possibilità di rivedere le lezioni.

Per quanto riguarda **l'attrattività del corso**, infine, al 16 dicembre si evidenziava una flessione degli iscritti al primo anno (117 rispetto a 160), mentre gli iscritti totali sono stati 477, a seguito dell'aumento delle iscrizioni dell'anno precedente.

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. Ha inoltre 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 e ulteriormente migliorate rispetto all'anno scorso. In particolare:

- opinione sul carico di studio: 3,33, rispetto a 3,27 dell'anno scorso (non frequentanti 3,11, l'anno scorso 3)
- opinione sull'adeguatezza materiale didattico: 3,53, rispetto a 3,43 (non frequentanti 3,28 rispetto a 3,23)
- coerenza dell'insegnamento rispetto al programma dichiarato sul sito: 3,71, rispetto a 3,63 dello scorso anno.

Nei report riguardanti i singoli docenti, i dati risultano per lo più soddisfacenti, in rari casi al di sotto del 3. Le criticità riguardano il carico didattico (4S02252 - Storia del teatro e dello spettacolo: 2,20; 4S002928 – Littérature française 2: 2,00), e l'adeguatezza del materiale didattico (4S002928 – Littérature française 2: 2,33).

Dall'**ANALISI DEI PROGRAMMI** risulta che, in generale, essi sono formulati in modo corretto e abbastanza completo. Alcuni programmi rimandano alla piattaforma Moodle non solo per le integrazioni della bibliografia critica, ma anche per i testi primari: a questo proposito si consiglia di indicarli anche sulla pagina dell'insegnamento, per una maggiore chiarezza.

In alcuni casi si forniscono indicazioni specifiche per gli studenti Erasmus, mentre per quanto riguarda le indicazioni specifiche per i non frequentanti, si rinvia alle Conclusioni della presente relazione. In generale il coordinamento dei programmi è buono.

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 3,48, rispetto a 3,34 dell'anno precedente, media non frequentanti 3,38, rispetto a 3,24. Da un'analisi più ravvicinata dei programmi emerge che essi enunciano in generale le modalità d'esame in modo articolato e conforme, anche per quanto riguarda la menzione delle prove scritte o in itinere. Le rare criticità verranno opportunamente segnalate e per altre eventuali disomogeneità si rinvia alle Conclusioni della presente relazione.

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

La Scheda di Monitoraggio Annuale, datata 2.10.2021, e articolata in Gruppi di indicatori, risulta esaustiva, e prende in esame i dati secondo gli indicatori ANVUR, anche in relazione a quelli dell'area geografica e nazionali, tenendo conto anche della Relazione del Nucleo di Valutazione.

Dopo una breve disanima delle immatricolazioni, in calo rispetto all'anno precedente (anche se in ricrescita in prospettiva per il 2021) la scheda registra nel Gruppo A riguardante la didattica, una sostanziale positività degli indicatori, anche se con "qualche andamento altalenante". In sostanziale tendenza positiva l'indice iC01 (CFU conseguiti nell'anno solare), ma in leggero calo rispetto all'area geografica. Cala anche l'iC02 (laureati in corso), criticità riconducibile "alla sensibile crescita del numero totale dei laureati". In crescita percentuale l'ic03 degli iscritti provenienti da altre regioni. A fronte del miglioramento del rapporto studenti regolari/docenti (iC05), gli indicatori relativi ai livelli occupazionali (iC06, iC06bis, iC06ter) sono in calo come in tutta l'area geografica, verosimilmente in relazione alla pandemia. Da notare che, se gli studenti del CdS si iscrivono per lo più a una magistrale (71,6% secondo i dati AlmaLaurea 2019), l'indicatore iC06ter relativo all'attività lavorativa regolata da contratto è superiore alla media dell'area geografica.

Per il gruppo B relativo all'internazionalizzazione i dati si mantengono stabili o in crescita (iC11, percentuali di laureati in corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero), superiori alle medie di riferimento.

Nel Gruppo E si rilevano in leggera crescita gli indicatori relativi ai CFU acquisiti nei diversi anni di corso, anche se a volte rimangono ancora sotto la soglia critica. In lieve calo la soddisfazione dei laureati (iC018), mentre in crescita l'indicatore iC19 sulle ore di docenza erogate da docenti assunti a tempo indeterminato.

In miglioramento la regolarità delle carriere, in leggero calo la soddisfazione dei laureandi (iC25), leggermente sotto le medie di riferimento. Buona la consistenza del personale docente, anche se inferiore alle medie di riferimento.

Le conclusioni apprezzano un "buon andamento complessivo", rilevando anche l'influenza della pandemia su qualche criticità, e sulla possibilità di intraprendere azioni concrete per il loro miglioramento.

In relazione alle osservazioni della SMA e dell'ultimo riesame ciclico è in corso un'analisi volta a individuare azioni di miglioramento della regolarità delle carriere attraverso la richiesta agli uffici competenti di dati sugli studenti iscritti come ripetenti al primo anno e gli esami più frequentemente sostenuti con ritardo.

A fronte di una tendenza al miglioramento di tali dati nell'ultimo triennio, viene sottolineata l'utilità del continuo monitoraggio in vista del nuovo riesame ciclico previsto per la primavera 2022.

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

La scheda SUA è come sempre ben strutturata e riporta informazioni dettagliate, accogliendo anche alcune osservazioni delle precedenti Relazioni della Commissione paritetica.

La presentazione del corso è chiara ed esaustiva.

Il quadro A1.b riporta, aggiornate al 15.04.2021, le consultazioni con le parti sociali, evidenziando da un lato "una relazione stretta con istituzioni e imprese del territorio (in particolar modo, quelle turistiche e culturali), dall'altro la necessità di conferire un'attenzione particolare alle nuove 'competenze digitali' nell'ambito umanistico e alla traduzione e all'interpretariato". Le consultazioni hanno evidenziato ancora una volta le buone prospettive occupazionali del CdS, superiori alle medie nazionali, come confermato anche da diversi studi e dall'indagine Alma Laurea.

Sempre chiaro e articolato, e di conseguenza utile, il Quadro A2a sul profilo professionale e gli sbocchi occupazionali dei laureati.

Ben specificate le modalità di ammissione (A3a) con i vari prerequisiti, e aggiornate quelle relative all'elaborato finale (A5b). Per quanto riguarda la lingua di erogazione dei corsi, continua a non essere specificato che per i corsi di Lingua e Letteratura inglese la lingua di erogazione è l'inglese fin dal primo anno.

Chiari e in linea con la SUA dell'anno precedente i successivi quadri. Il Quadro B3 ripresenta, come l'anno scorso, problemi di esaustività nell'elenco dei docenti titolari di corso, e, come nel quadro A4.b.2, si evidenziano problemi nella visualizzazione dei caratteri cirillici.

Tutte le parti del Quadro B5 sono esaustivamente redatte e ulteriormente aggiornate, con ricchezza di informazioni in particolare sull'orientamento, le possibilità di formazione all'estero, l'accompagnamento al lavoro e molte utili precisazioni sulla vita universitaria a diversi livelli. Il rinvio ai link relativi ai vari organismi legati a queste attività si rivelano ulteriormente preziosi per permettere agli studenti di consultare tempestivamente eventuali modifiche nella fruizione dei servizi legate alla pandemia.

I quadri dal B6 al C 3 rinviano utilmente ad altre importanti informazioni statistiche sulle opinioni degli studenti, dei laureati e delle imprese per stage e altri contatti.

F – Ulteriori osservazioni e proposte di miglioramento

Come l'anno scorso, la Commissione rileva positivamente le attività migliorative attuate, e che spiegano i buoni risultati generali del CdS, nella costante attenzione alla coerenza degli insegnamenti con gli obiettivi didattici e occupazionali del CdS.

La Commissione constata comunque che le prassi proattive, sia a livello didattico, di stage o di internazionalizzazione del CdS, non potranno prescindere dal monitoraggio e dalla riflessione costanti sulla situazione sanitaria in continua evoluzione.

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

La media relativa alla **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA** del corso di studi (Report 009 –sintesi del CdS) è molto buona con le valutazioni tutte superiori a 3. Si segnala la valutazione più alta 3,67 per la reperibilità del docente, segno di apprezzamento del lavoro svolto e l'impegno profuso durante la pandemia anche nel contesto di corsi molto numerosi. Si segnala anche il valore di 3,62 relativo al rispetto dell'orario delle lezioni. Si rivelano leggermente inferiori i dati per i non-frequentanti (Report 010), con valutazioni comprese tra 2,74 e 3,27. Il valore più alto di 3,27 è relativo alla reperibilità del docente per spiegazioni.

La commissione segnala una discrepanza nei report: per la L12 ci sono infatti due tabelle, una che include un solo insegnamento e contrassegnata da #NULL# e una comprendente gli altri insegnamenti. Ai fini della presente relazione si è fatto riferimento alla seconda. Si segnala anche che le domande hanno un numero diverso di risposte e questo inevitabilmente si ripercuote sulla comparazione tra le medie.

Per quanto riguarda il report 001- Sintesi soddisfazioni insegnamenti e docenza, alla domanda Q12 del questionario, per i frequentanti non si segnalano valutazioni con valori inferiori alla soglia di 2,40, anzi i valori spesso superano il valore di 3.

Per la stessa domanda (Q7) del questionario per i non frequentanti (Report 002) si rileva la seguente criticità:

English Literature and Culture 1 (F-O) con un valore di 2,20 per la parte relativa ad uno dei tre moduli in cui era articolato il corso.

Per quanto riguarda i suggerimenti chiusi per gli studenti frequentanti (Report 005), la quasi totalità dei corsi non riporta nessun suggerimento. Tra le percentuali più alte delle segnalazioni (sempre tenendo conto del numero delle risposte sul totale) si segnala la richiesta di prove d'esame intermedie e di alleggerimento del carico didattico (quest'ultimo dato deve essere considerato anche alla luce dell'annualità del corso, perché per il primo anno sembra ripetersi con più frequenza probabilmente dovuto all'esperienza dei primi corsi universitari). Per quanto riguarda i suggerimenti chiusi degli studenti non frequentanti (Report 006), in qualche caso viene segnalata la richiesta di alleggerimento del carico didattico e di inserimento di prove d'esame intermedie, tuttavia il numero delle risposte è di molto inferiore rispetto a quelle degli studenti frequentanti.

Per quanto riguarda i suggerimenti liberi per gli studenti frequentanti (Report 007), si segnalano le osservazioni sui contenuti del corso per 4S002934 English Linguistics for Tourism and Commerce che si uniscono a richieste in generale di più corsi di ambito economico-commerciale. Quanto al frequente auspicio espresso dagli studenti di poter mantenere la modalità a distanza e le registrazioni anche alla conclusione dell'emergenza sanitaria, si rinvia alle Conclusioni della presente Relazione. Allo stesso tempo, altri suggerimenti sottolineano la mancanza di interazione delle lezioni in aula e il desiderio di lezioni in streaming e non solo registrate. Per quanto riguarda i suggerimenti liberi degli studenti non frequentanti (Report 008), si segnalano le richieste di argomenti e lessico commerciale e la richiesta di poter mantenere le videoregistrazioni.

La Commissione ha consultato anche il Report 003, dedicato alla sintesi delle domande chiuse sulla didattica a distanza. Si segnala una buona valutazione in generale a tutte le domande, con numerosi casi oltre il 3. Il report 009 include anche domande relative alla didattica a distanza: le valutazioni sono tutte positive con valori superiori a 3, in linea con le valutazioni del report 003.

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 dei CFU e agli obiettivi del corso.

Dai **QUESTIONARI** emerge che le valutazioni degli studenti (che spesso superano il numero di 7000) sono molto buone, e sottolineano un apprezzamento della didattica crescente nel tempo, in particolare:

- opinione sulla proporzione carico di studio/crediti: frequentanti 3,15; non frequentanti 3,03
- opinione sull'adeguatezza del materiale didattico: frequentanti 3,42; non frequentanti 3,17
- coerenza dell'insegnamento rispetto al programma dichiarato sul sito: frequentanti 3,60;

Per quanto riguarda il carico didattico, l'unica criticità è 4S002903 English Literature and Culture 1 (F-O) con un valore di 2,13 per la parte relativa ad uno dei tre moduli in cui era articolato il corso.

L'analisi dei programmi nelle pagine web degli insegnamenti del sito del Dipartimento risulta generalmente positiva: le spiegazioni del programma, delle modalità d'esame e dei testi di riferimento sono illustrate in modo esaustivo e chiaro. In alcuni casi non sono riportate esplicitamente le indicazioni per gli studenti non frequentanti e/o Erasmus.

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

Secondo i dati che emergono dai questionari presentano una valutazione molto positiva alla domanda se la **definizione delle modalità di esame** sia chiara (media frequentanti 3,45, media non-frequentanti 3,19).

Le modalità d'esame risultano in generale congrue rispetto agli obiettivi formativi dei relativi insegnamenti.

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

Le osservazioni del gruppo AQ relative alla L12 riportano la rilevazione dati all'8 novembre 2021 precisandone l'aspetto parziale, in quanto i dati relativi agli insegnamenti del secondo semestre 2020/2021 sono ancora in fase di compilazione. Per quanto riguarda l'analisi dei questionari degli studenti, le osservazioni concordano in gran parte con quelle precedentemente espresse dalla Commissione nella sezione A della presente relazione

La scheda SMA è precisa e accurata e riporta i dati aggiornati al 02/10/2021. Nella sezione relativa alla didattica, la scheda rileva una stabilità del numero di immatricolazioni, grazie anche al numero programmato, e un miglioramento di tutti gli indicatori, in linea con i valori dell'area di riferimento e superiori ai valori nazionali. In particolare, l'indicatore iC02 ha raggiunto nel 2020 il 63,5% (rispetto al 60,6% del 2019). L'indicatore iC03 con un valore superiore al 40% (superiore a quello nazionale) segnala la rilevante attrattività del corso. La scheda segnala una flessione dei valori dei dati occupazionali, probabilmente dovuta alla crisi pandemica, che tuttavia rimangono superiori rispetto a quelli del territorio di riferimento e nazionali. L'indicatore iC12 segnala una flessione sempre dovuta alla pandemia che inevitabilmente ha influenzato la capacità di attrattività del CdS

per studenti stranieri. La sezione relativa ad ulteriori indicazioni per la valutazione della didattica segnala l'indicatore iC17, il cui valore (73%) è in linea con quello regionale ma superiore a quello nazionale. La scheda segnala che il trend positivo di quasi tutti gli indicatori «è sicuramente dovuto ai risultati delle misure intraprese negli ultimi anni e soprattutto all'introduzione dell'accesso programmato che ha garantito alti parametri qualitativi». Gli indicatori relativi alla regolarità delle carriere rilevano un trend di miglioramento e quelli relativi all'occupabilità sono in linea, e alcuni superiori, rispetto alla media regionale e nazionale; la soddisfazione degli studenti per il corso è ampia e i dati relativi alla regolarità delle carriere sono positivi. La scheda SMA riporta l'intenzione di dedicare particolare attenzione all'internazionalizzazione del CdS, fortemente penalizzata dalla pandemia, nello specifico all'indicatore iC12, pianificando iniziative concrete che possano favorirne l'attrattività, in collaborazione con il delegato all'internazionalizzazione e la referente di dipartimento per l'internazionalizzazione. Si nota come questo aspetto fosse già all'attenzione della SMA precedente e come si stia procedendo con proposte concrete volte ad un miglioramento.

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. Le sezioni sono aggiornate nella quasi totalità al 2021 e dimostrano una continuità nell'aggiornamento e nella consultazione delle parti sociali a seguire lo sviluppo del corso. Tutte le informazioni relative al CdS sono comunicate in modo chiaro e dettagliato.

Nella versione PDF si segnalano errori di visualizzazione relativi a caratteri speciali nel testo che erano presenti anche nelle schede precedenti.

Nel Quadro A1.a, la Rilevazione insegnamento lingue non comunitarie è relativa all' a.s. 2014/15 I Quadri A4.1 (conoscenza e capacità di comprensione) e A4.c (Capacità di applicare conoscenza e comprensione) sono vuoti.

F - Ulteriori osservazioni e proposte di miglioramento

È stata consultata la relazione del Nucleo di Valutazione che si è basata, come dichiarato nel testo, su "dati estratti in data 20 luglio 2021, e posti a confronto con gli indicatori ANVUR pubblicati il 26 giugno 2021". Per quanto riguarda il CdS in esame, le immatricolazioni nell'A.A. 2020/2021 hanno subito una minima contrazione pari al 4% rispetto all'A.A. 2019/2020. Gli indicatori relativi al tasso di occupazione e al livello di retribuzione sono superiori alla media nazionale. La valutazione dell'efficacia della laurea registra un apprezzamento costante nel tempo da parte degli studenti dell'Ateneo veronese.

Nell'A.A. 2020/2021 il corso L12 ha partecipato ad un processo di audizione in data 14/01/2020, del quale si è trattato anche nella relazione CDPS del 2019/2020. La valutazione dell'audizione è riportata a p. 75 della relazione del NdV nella sezione SWOT. Tra i punti di forza del CdS si riportano "Analisi accurata delle previsioni dei fabbisogni occupazionali, Elevata attrattività del CdL, che presenta ogni anno un numero di studenti circa il doppio superiore rispetto alla media di area geografica e alla media nazionale, Valori positivi, con andamento crescente, nei risultati formativi (n. crediti acquisiti/anno e percentuale laureati in corso), Numero di abbandoni al 1° anno molto basso, Soddisfazione generale del CdS (offerta formativa, prospettive occupazionali, risorse), Buoni livelli occupazionali per i laureati, Buona differenziazione del CdL rispetto all'offerta formativa di Università limitrofe" e viene sottolineato il "Contesto lavorativo favorevole a tale figura professionale" come Opportunity. Nella sezione Weaknesses vengono segnalati i seguenti aspetti: "Consultazioni con le parti interessate non strutturate", tuttavia, nella scheda SUA la data di consultazione con le parti sociali risulta aggiornata nel tempo, "Accesso con numeri programmati molto elevati, che rende difficoltosa la gestione della didattica" ma non viene indicato a quale difficoltà si fa riferimento in dettaglio, "Percentuale di laureati in corso inferiore alla media di area

geografica, Indicatori legati all'internazionalizzazione migliori della media nazionale, ma inferiori rispetto alla media dell'area geografica". La Commissione sottolinea la progettualità costante del Dipartimento per migliorare e innalzare la qualità della didattica per tutti gli studenti: ci sono state numerose attività di tutorato a supporto della didattica e degli elaborati finali.

CORSO DI LAUREA TRIENNALE IN LINGUE E CULTURE PER L'EDITORIA E I MEDIA DIGITALI (L-11) E LINGUE E CULTURE PER L'EDITORIA (a esaurimento)

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

Dall'indagine sull'opinione degli studenti, la **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA** dei frequentanti è buona: 3,25 (Editoria e media digitali, ED-DH) e 3,22 (ED). Per i non frequentanti raggiunge 2,90 per ED-DH e 3,15 per ED, quest'ultimo l'unico dato in miglioramento rispetto all'anno precedente.

Per quanto riguarda la sintesi della valutazione, il dato più basso riguarda le conoscenze preliminari sia per i frequentanti (3,11 per ED-DH e 2,99 per ED) sia per i non frequentanti (2,89 per ED-DH e 2,94 per ED), un dato che si rivela in linea con le rilevazioni precedenti.

A parte qualche sporadico caso, i valori relativi ai quesiti riguardanti la DaD sono complessivamente buoni (in particolare quelli medi riguardanti l'interazione docente/studente durante lo streaming, la regolarità e tempestività del caricamento dei video sulla piattaforma e la possibilità d'interazione asincrona per non frequentanti mediante chat, forum o ricevimento).

Per la **SODDISFAZIONE DEL CORSO PER SINGOLO DOCENTE**, si segnala che 3 insegnamenti presentano valori pari o superiori a 3,80 e che sono presenti due insegnamenti con punteggio inferiore a 2,40: 4S002926 – English Literature 1 (2,09) e 4S008105 – Linguistica e informatica (1,85), entrambi erogati nel corso di Editoria e media digitali.

Per quanto riguarda i Suggerimenti liberi, si evidenziano le segnalazioni relative all'insegnamento di 4S00901 – Storia del libro e dell'editoria, per il quale non sono mai state pubblicate le videolezioni.

Per l'insegnamento di 4S002926 – English Literature 1 si segnala che la sola modalità di videoregistrazione asincrona è stata percepita come penalizzante.

Per molti insegnamenti, inoltre, è stato suggerito di mantenere la didattica a distanza anche oltre l'emergenza pandemica: per questo si vedano le Conclusioni della presente Relazione.

I report 005 e 006 vedono prevalere, tra le richieste, quelle di alleggerimento del carico didattico complessivo e l'inserimento di prove d'esame intermedie, alcune delle quali sono state effettivamente soppresse a causa della pandemia.

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 CFU e agli obiettivi del corso.

Dai **QUESTIONARI** emerge che le valutazioni degli studenti sono in media buone e in generale miglioramento rispetto alle rilevazioni precedenti. In particolare:

- per l'opinione sul carico di studio: 3,17 (ED-DH); 3,25 (ED); 2,97 (non frequentanti ED-DH); 3,21 (non frequentanti ED)
- per l'opinione sull'adeguatezza del materiale didattico: 3,37 (ED-DH); 3,46 (ED); 3,04 (non frequentanti ED-DH); 3,28 (non frequentanti ED)
- per l'opinione sulla coerenza con quanto dichiarato sul sito: 3,55 (ED-DH); 3,74 (ED).

Si segnala che il carico di studio risulta non proporzionato per 4S008105 – Linguistica e informatica (2,00), 4S002930 – Deutsche Literatur 2 (2,18), 4S008110 – Laboratorio di progettazione web (2,38).

In alcuni casi si riscontrano valori inferiori a 2,40 per l'adeguatezza del materiale didattico: 4S002926 – English Literature 1 (2,30), 4S008105 – Linguistica e informatica (2,23).

In seguito all'ANALISI DEI PROGRAMMI, si riscontrano una sempre maggior uniformità e un elevato adeguamento al modello suggerito dalle linee guida d'Ateneo; si segnalano pochissimi casi di non completezza, in particolare per alcuni insegnamenti il programma è espresso solo in italiano/inglese ma non nella lingua straniera di erogazione dell'insegnamento. L'opportunità di migliorare tali aspetti verrà segnalata al Referente del CdS.

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 per gli studenti frequentanti il valore medio di 3,29 (ED-DH) e 3,44 (ED); per i non frequentanti 3,04 (ED-DH) e 3,44 (ED).

Alcuni insegnamenti si collocano sotto alla soglia di 2,40 per questo aspetto: 4S008104 – Filologia dei testi digitali, 4S002926 – English Literature 1, 4S008105 – Linguistica e informatica, 4S00901 – Storia del libro e dell'editoria.

In generale si rileva una costante congruità della modalità d'esame rispetto agli obiettivi formativi.

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.

Secondo quanto esposto nel Collegio didattico del 24/11/2021 dal gruppo AQ-CdS, entrambe le azioni previste dalla SMA precedente (permettere il passaggio dal curriculum Editoria al curriculum DH alla fine del primo anno e fornire ai laureandi linee guida e modelli da seguire per la redazione dell'elaborato finale) sono state efficacemente completate; sono state avviate, inoltre, due nuove azioni (incentivare l'immatricolazione di nuovi studenti e bilanciare il numero di insegnamenti tra primo e secondo semestre del terzo anno del curriculum in DH) con scadenza nel 2022. Per quanto riguarda la prima azione, si prevede di migliorare la pubblicità del corso negli eventi di presentazione dello stesso alle potenziali nuove matricole, facendo leva sui punti di forza del CdS – che la SMA ha puntualmente messo in luce – in particolare l'ottimo livello di occupazione dei neolaureati di un CdS che ha uno spiccato orientamento di tipo professionalizzante.

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. Le consultazioni con le imprese editoriali sono costanti (le ultime si sono svolte nella primavera del 2021) e confermano le valutazioni espresse precedentemente. È svolto con continuità anche l'orientamento in ingresso, mediante proposte consolidate e diversificate, ben segnalate nel sito web.

F - Ulteriori osservazioni e proposte di miglioramento

Le attività integrative sono state numerose (ne hanno usufruito 35 insegnamenti su 47) e generalmente apprezzate, con un valore medio superiore a 3,00.

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

Dall'indagine sull'opinione degli studenti non emergono particolari criticità: **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA frequentanti**: 3,36 (lievemente peggiorato rispetto al 3,4 del 2019-20), **non frequentanti**: 2,94 (lievemente migliorato rispetto al 2,93 del 2019-20).

Per quanto riguarda la **sintesi della valutazione dei frequentanti**, rimane in linea con l'anno scorso il dato sulla chiarezza dell'esposizione (Q7 = 3,45 rispetto al 3,46 dell'anno 2019-20); buono il dato sulla reperibilità dei docenti (Q10 = 3,74), ma anche il rispetto dell'orario (Q5 = 3,70). Per quanto riguarda i **non frequentanti**, cala leggermente l'interesse rispetto agli argomenti trattati (Q6 = 3,12 rispetto al 3,19 del 2019-20).

Per quanto riguarda i **report della SODDISFAZIONE DEL CORSO PER SINGOLO DOCENTE**, tutti i valori sono molto buoni, sopra il 3, mentre solo alcuni si situano al di sotto.

I **SUGGERIMENTI liberi** sono decisamente eterogenei e numericamente non sufficienti a offrire una prospettiva chiara. Permangono le richieste di diminuire il carico didattico (in alcuni casi recepitibile, come in 4S006121- Comparative Literature, II modulo) e di fornire i materiali utilizzati a lezione (slides); rispetto all'anno 2019-20, è emersa con maggiore evidenza la difficoltà nel reperimento del materiale bibliografico dovuta all'emergenza COVID. Come l'anno scorso, alcuni suggerimenti hanno evidenziato un livello di competenza inglese non sempre adeguato a un corso di studi internazionalizzato.

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 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** emergono le seguenti valutazioni:

- opinione sul carico di studio: 3,25, non frequentanti 2,84
- opinione sull'adeguatezza materiale didattico: 3,50, non frequentanti 3,16
- coerenza dell'insegnamento rispetto al programma dichiarato sul sito: 3,65

Per quanto riguarda i valori sul carico di studio dei singoli insegnamenti uno solo si situa sotto la soglia di 2,40: 4S006114 - Variedades del español (I modulo): 2,33 (studenti non frequentanti).

Dall'**ANALISI DEI PROGRAMMI** emergono diversi casi in cui non è evidenziata in modo sufficientemente chiaro la distinzione tra studenti frequentanti e non frequentanti. Sono generalmente chiare le modalità d'esame (scritto/orale). In due casi si segnala la mancata compilazione della sezione 'Bibliografia' (4S006123 - Russian Culture and Institution, e 4S006121 - Comparative Literature, II modulo).

Per quel che riguarda le strutture informatiche a disposizione nelle aule permane qualche sporadico malfunzionamento dovuto a un uso intenso dei mezzi legati alla didattica a distanza. Si osserva una difformità nelle modalità di accesso agli strumenti informatici legata alla DAD e alla videoproiezione.

Sull'efficienza del sistema di didattica duale raccogliamo le seguenti considerazioni che si evincono dal Questionario 003, Sintesi delle opinioni degli studenti sulla didattica a distanza:

- gli studenti che hanno risposto al questionario hanno dato pareri positivi e più che positivi sulla possibilità di seguire le lezioni da casa e di interagire con i/le docenti;
- gli studenti dichiarano di aver utilizzato le registrazioni sia in caso di frequenza in classe, sia in caso di utilizzo in differita;
- buoni anche i valori per quanto riguarda l'interazione docenti/studenti (Q6 del questionario, il valore più basso è 3,17)

Per quanto riguarda i singoli insegnamenti, l'unica criticità riguarda 4S006118 - Romance Philology LM: 2,31 (Q5 sulla pubblicazione regolare e tempestiva delle registrazioni).

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

I dati che emergono dai questionari si confermano positivi, in particolare alla domanda se la **definizione delle modalità di esame** sia chiara (Q4): frequentanti 3,47, non frequentanti 3,23 con valori tutti superiori a 3 per i frequentanti e superiori o uguali a 3 per i non frequentanti.

Dall'analisi dei programmi in relazione agli esami emerge che le modalità per i non-frequentanti non sono sempre dichiarate. Per questo, si rinvia alle Conclusioni della presente relazione. Riguardo le specifiche relative agli studenti Erasmus, quasi tutti i docenti hanno inserito una voce a loro riguardo, come segnalato nella relazione dell'a.a. 2019-20.

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

La SMA si basa su indicatori rilevati al 02/10/2021. Essa riporta quanto segue:

- le immatricolazioni sono in ulteriore calo rispetto al 2019 (da 62 a 51 nel 2020), a fronte di un aumento costante nella media geografica e nazionale evidenziato dalla SMA;
- il numero totale degli iscritti (133) appare superiore rispetto all'a.a. 2019-20 (120), confermando quindi il costante *trend* positivo, sebbene ancora inferiore rispetto alla media geografica e nazionale;

- la SMA non indica il numero degli studenti che proseguono al II anno con almeno 40 CFU acquisiti al I anno;
- la SMA presenta invece dati aggiornati sul numero complessivo dei laureati (che nell'a.a. 2018-19 presentava un dato negativo): 33 nel 2020, a fronte dei 20 nel 2018;
- rispetto alle criticità evidenziate dalla SMA precedente in merito all'attrattività del CdS, si evidenziano la risalita rispetto al 2019 degli iscritti provenienti da altro ateneo (ic04): dal 6,6% nel 2019 al 15,7% nel 2020 e l'aumentato numero di studenti provenienti da università estere (ic12), pari a 2 nel 2020, a fronte di 0 nel 2018;
- la SMA evidenzia un dato molto positivo riguardo la percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari (ic10), con passaggio dalla percentuale del 48,4% al 70,9%; anche i valori relativi ai laureati in corso che abbiano acquisito almeno 12 CFU all'estero (ic11) mostrano un andamento positivo: da 357% nel 2018 a 421% nel 2020; si conferma ottimo il livello di soddisfazione dei laureati (100%, come nel triennio precedente), pure in presenza di un calo nella percentuale dei laureati che si ri-iscriverebbero al CdS (ic18): 74,1%, *trend* negativo dal 2018.

Per quanto riguarda il Rapporto di Riesame Ciclico, che è stato aggiornato ad aprile 2020, le azioni proposte non appaiono verificabili perché ancora in corso, oppure ancora da intraprendere (con specifico riguardo alla modifica di ordinamento del CdS che introdurrà il percorso DH a partire dall'a.a. 2022-23).

In riferimento ai dati occupazionali la SMA evidenzia valori positivi sull'occupazione dei laureati LM37:

- il 60% dei laureati è occupato a 1 anno dalla laurea, valore leggermente superiore alle medie geografica e nazionale, ma in evidente calo rispetto all'a.a. precedente (71,43%) e divergente rispetto al dato fornito dalla SUA (50%);
- SMA e SUA non presentano dati relativi ai laureati occupati a 3 anni dalla laurea;
- in calo, ma di difficile interpretazione a causa dell'infimo numero di rispondenti (2), la percentuale di laureati (50% contro il 66,7% precedente) che dichiarano che la laurea conseguita è molto efficace per l'attuale lavoro.

I dati statistici riferiti ai Risultati della formazione presenti nella SUA attuale sono riferiti a un numero esiguo di rispondenti, tale da inficiare un'interpretazione fondata.

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 stata parzialmente aggiornata rispetto al 14.06.2018: in particolare, sono stati modificati i quadri A1.b (18.04.2021), A3.b (13.05.2021), A5.b (11.05.2021), B5 (12.05.2021).

I requisiti d'accesso al CdS sono comunicati in modo chiaro.

Si segnala che la descrizione del curriculum presenta caratteri illeggibili laddove i nomi degli insegnamenti sono indicati in lingua russa.

Gli sbocchi occupazionali includono l'insegnamento presso la scuola secondaria, professioni di interprete e traduttore a livello elevato, mediatore culturale, redattore e consulente negli ambiti del giornalismo, dell'editoria e del mondo della cultura nelle sue più diverse espressioni. La SUA evidenzia che è prevista la formazione di funzionari di alta qualificazione in grado di operare negli organismi internazionali e nelle istituzioni culturali in Italia e all'estero.

Molto spazio viene dedicato alla formazione dei futuri insegnanti. A questo proposito sono presenti resoconti degli incontri con le parti sociali (D.S., rappresentanti di associazioni di insegnanti, rappresentanti dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto) a partire dal 2017. La scheda è aggiornata agli incontri con le parti interessate previsti per marzo-maggio 2021, ma non presenta

l'esito di questi incontri pianificati in vista della modifica di ordinamento del CdS con l'introduzione del curriculum DH.

F - Ulteriori osservazioni e proposte di miglioramento

Considerato che la SUA del CdS, nella sezione relativa agli ambiti lavorativi, sottolinea che “il Corso è finalizzato ad avviare alle professioni relative alla formazione linguistico-culturale”, appare risolta l'esigenza di integrare l'offerta formativa della LM37 con insegnamenti riconosciuti automaticamente ai fini dei 24 CFU necessari in riferimento alla normativa dell'art. 5 del D.lgs. n. 59/2017 relativa al reclutamento degli insegnanti nella scuola secondaria per tutti i settori tranne che per L-LIN/21 – Slavistica, il quale non è menzionato nel decreto tra le classi di concorso A-24 (Lingue e culture straniere).

In riferimento ad altri possibili sbocchi occupazionali, si attende l'aggiornamento in merito alle consultazioni con le parti interessate menzionate al punto E della presente relazione.

Il CdS è stato sottoposto ad audizione da parte del Nucleo di Valutazione in data 10/12/2020. L'analisi SWOT riporta come punti di forza l'organizzazione della didattica con un efficace coordinamento tra docenti e un “buon livello di competitività del CdS, con CdS affini, grazie all'offerta di crediti professionalizzati per l'insegnamento” (p. 78 della relazione NdV). Come punti di debolezza vengono segnalati: la mancanza di programmazione periodica per le consultazioni con le parti interessate, la limitata attrattività del corso per studenti internazionali (una delle cause è riscontrata nei requisiti di accesso) e di mobilità per gli studenti italiani.

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

Dall'indagine sull'opinione degli studenti non emergono particolari criticità e i dati risultano positivi: la **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA** dei frequentanti (3,16) ha dimostrato un lieve miglioramento rispetto allo scorso anno (3,1) e a quello precedente (3,13); analogamente, quella dei non frequentanti è ulteriormente leggermente migliorata (2,95) rispetto sia allo scorso anno (2,88), sia a quello precedente (2,78), pur restando inferiore a quella dei frequentanti.

I dati riflettono un andamento analogo a quello dello scorso anno. In particolare, per quanto riguarda la valutazione dei frequentanti, i giudizi sono positivi e superano sempre il punteggio di 3. I non frequentanti manifestano valutazioni leggermente inferiori in 3 casi.

Per quanto riguarda la **sintesi della valutazione dei frequentanti**, tutti i valori sono superiori a 3; come lo scorso anno, i dati migliori riguardano la reperibilità dei docenti (3,63), il rispetto degli orari (3,61) e in più le attività didattiche integrative (3,61). Positivi generalmente anche i giudizi relativi alle modalità di erogazione della didattica (sia in aula, sia a distanza in diretta che differita): i risultati si aggirano sul 3,50 e risultano particolarmente rilevanti se si tengono presenti le criticità nello svolgimento delle lezioni legate alla pandemia, che ha fortemente condizionato la didattica dello scorso anno. Per quanto riguarda la sintesi della valutazione dei **non frequentanti**, con lo stesso andamento dell'anno scorso, il dato più critico riguarda le conoscenze preliminari (2,83); il dato migliore concerne la reperibilità dei docenti (3,44), anche questo in crescita rispetto alla rilevazione precedente (3,31).

Per quanto riguarda i report della **SODDISFAZIONE DEL CORSO PER SINGOLO DOCENTE** in un quadro complessivamente positivo, emergono delle criticità relative a un numero molto ridotto di

attività didattiche, rispetto alla totalità dei corsi erogati. Salvo diversa indicazione, si tratta di risposte relative ai frequentanti:

- 4S002971 Variedades del español 1: soddisfazione generale 1,65, non frequentanti 1,60, in linea con lo scorso anno. Altre risposte: Q3: 2,31; Q6: 1,64; Q7: 1,88; Q8: 2,04; Q 11: 2,19. Non frequentanti: Q5: 2,00; Q6: 1,80. I rilievi degli studenti sono numerosi e riguardano diversi aspetti correlati soprattutto alla didattica. Nei suggerimenti si ripetono come lo scorso anno anche le richieste di sostenere la prova in modalità da frequentanti in più sessioni (non solo la prima di fine corso).
- 4S002985 Storia dell'arte internazionale: soddisfazione generale 2,05, in flessione rispetto all'anno scorso (2,55). Altre risposte: Q2: 1,62; Q3: 2,05; Q5: 2,33; Q6: 2,33; Q7: 2,33; Q8: 2,00. Mancano i giudizi dei non frequentanti.
- 4S02897 Diritto industriale e della concorrenza (A-L): soddisfazione generale 2,36, Q6: 2,19.
- 4S002972 Varieties of English (A-L): soddisfazione generale 2,19, Q7: 2,31.
- 4S006140 Varieties of English 2 for International Tourism and Commerce: Q6: 2,35; Q7 2,30.
- 4S002973 Varietäten des deutschen 1: soddisfazione complessiva 2,36, Q11: 2,18; non frequentanti numero di valutazioni insufficienti.
- 4S003497 Lingua cinese alfabetizzazione: conoscenze preliminari 2,36
- 4S02576 Fabbisogni finanziari e copertura: conoscenze preliminari 2,08 (non frequentanti)

Tali criticità saranno come sempre segnalate alla Direttrice di Dipartimento, al Presidente del Collegio didattico, ai referenti del CdS e della Commissione paritetica, allo scopo di adeguare questi corsi all'alto livello degli altri.

Pur presentando ancora un giudizio non elevato, chiari miglioramenti si segnalano riguardo ai due insegnamenti che gli scorsi anni avevano presentato diverse criticità e nei cui confronti sono stati attuati interventi da parte della Direttrice di Dipartimento, del Presidente del Collegio didattico e dei referenti dei CdS con il coinvolgimento della Commissione paritetica.

Nei **suggerimenti liberi**, laddove le lezioni sono state svolte con regolarità, in vari casi gli studenti si esprimono favorevolmente rispetto alla didattica a distanza in quanto soprattutto la registrazione consente di rivedere le lezioni; pur apprezzando le lezioni registrate su Panopto, in alcuni casi gli studenti ritengono utili anche degli incontri su Zoom in modo da poter interagire, sia pur saltuariamente, con i docenti.

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. Questi temi sono affrontati anche nella scheda SUA.

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

- carico di studio: frequentanti 3,06; non frequentanti 2,90, migliorato comunque rispetto allo scorso anno (2,74);
- opinione sull'adeguatezza del materiale e ausili didattici: 3,32, in miglioramento per i frequentanti; non frequentanti 3,13.
- opinione sulla coerenza con quanto dichiarato sul sito: 3,53 per i frequentanti.

Le criticità, per i frequentanti, riguardano: 4S002985 Storia dell'arte internazionale, Q2: 1,62; Q3: 2,05; 4S02897 Diritto industriale e della concorrenza (A-L), Q2: 2,21; 4S002972 Varieties of English (A-L) Q3: 2,34; due moduli di 4S007207 Varietà della lingua cinese, Q2: 2,27 e 2,09; 4S006133 Social Media Technologies, Q1: 2,16; Q2 : 2,11; 4S002971 Variedades del español 1, Q3: 2,31.

Non frequentanti: 4S002971 Variedades del español 1: Q2: 2,10; Q3: 2,20; Fabbisogni finanziari e copertura, Q1: 2,08.

DALL'ANALISI DEI PROGRAMMI emergono pochi problemi e punti deboli. In particolare: talvolta alcuni docenti non specificano se il programma per studenti non frequentanti si differenzia 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. Si vedano comunque le Conclusioni della presente relazione.

Analogamente allo scorso anno, si suggerisce di dare indicazioni specifiche per gli studenti Erasmus, anche se nel 2020-21 in fase di pandemia, il problema ha dimensioni più contenute.

Per quanto riguarda problemi o incongruenze riscontrate in casi specifici, si provvederà a comunicarle ai docenti interessati, affinché, se necessario, vengano corrette al più presto le pagine web dell'anno accademico in corso.

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 alla domanda se la definizione delle modalità di esame sia chiara: le risposte sono positive per i frequentanti con una media di 3,43 (lo scorso anno era 3,23), in lieve calo per i non-frequentanti: 2,83, rispetto a 3,02 dell'anno scorso.

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

Il rapporto del Riesame ciclico rappresenta gli stessi valori degli scorsi anni, l'aggiornamento essendo stato rinviato al 2022-23.

Dall'esame della scheda SMA approvata in novembre 2021 nel Collegio Didattico (con valori degli indicatori aggiornati al 2 ottobre 2021) risulta un attento monitoraggio della LM38. Vi sono indicati ulteriori risultati degli interventi di miglioramento apportati al corso:

- un trend fortemente positivo degli immatricolati: una crescita di circa il 38% negli ultimi 3 anni.

Nella relazione del Nucleo di Valutazione, altri indicatori evidenziano performance molto elevate di occupabilità (superiori alle medie di area geografica e nazionale): oltre l'84,3% a un anno dal conseguimento del titolo (Atenei italiani 63,4); livello di retribuzione € 1221 (Atenei italiani € 1140); efficacia della Laurea 44,3, unico dato inferiore rispetto agli Atenei italiani (49,5).

L'attrattività nei confronti di studenti laureati in altri atenei è stata oggetto di approfondita analisi nella SMA. Infatti, se si considera la percentuale di iscritti al primo anno provenienti da altri atenei si riscontra un dato inferiore rispetto alla media di area geografica e nazionale, mentre "in valore assoluto il numero di iscritti al primo anno laureati in altro Ateneo (84) è superiore alla media di area geografica che è 80,2 e superiore alla media nazionale che è 67,8". Il dato contrastante si spiega con il numero molto elevato di studenti che hanno conseguito la laurea triennale nel nostro Dipartimento (in particolare nei corsi della classe 12) e scelgono di continuare i loro studi con questo Corso di Laurea magistrale. Il dato in tale contesto viene ridimensionato e non

appare negativo. Nell'arco degli ultimi 5 anni, la percentuale di laureati entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero è in miglioramento e risulta in linea con l'area geografica di riferimento.

In crescita nell'arco degli ultimi 5 anni la percentuale di laureati entro la durata normale del corso, superiore alla media di area geografica e nazionale.

Tra i motivi di attenzione evidenziati già negli scorsi anni permangono alcuni dati relativi alla percentuale di studenti che proseguono al II anno avendo conseguito almeno 40 CFU al primo anno, e alla percentuale di CFU conseguiti al I anno sul totale da conseguire, che risultano inferiori rispetto alla media di area geografica e nazionale. Questa situazione è dovuta presumibilmente all'alto numero di studenti iscritti "sotto condizione", prima del conseguimento del titolo di laurea triennale. Peraltro, va osservato che i dati più recenti relativi agli indicatori citati fanno riferimento all'anno 2018 e quindi non riflettono appieno i cambiamenti introdotti con le due revisioni dell'Ordinamento Didattico del CdS in vigore rispettivamente dall'a.a. 2017/2018 e dall'a.a. 2018/2019. Infine, poiché la percentuale di laureati entro la durata normale del corso è in linea con la media di area geografica e nazionale, sembra che il gap relativo ai CFU acquisiti al primo anno venga recuperato in seguito.

In relazione al Rapporto di Riesame Ciclico (RRC) o della Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) precedenti sono state intraprese e concluse le seguenti azioni di analisi e monitoraggio del CdS e in particolare:

- un'indagine svolta tra i nuovi immatricolati provenienti da altri Atenei per comprendere le ragioni della scelta di questo CdS, da cui è emersa come fattore determinante la compresenza di insegnamenti/competenze di natura linguistica e economico-aziendale.
- una verifica del bilanciamento della suddivisione degli insegnamenti del 2° anno tra 1° e 2° semestre, che non ha evidenziato criticità.

Si ribadisce che dal Rapporto di Riesame del 6 settembre 2017 emergono una gestione efficace e un'analisi adeguata dei questionari: in particolare nelle sezioni 2 Esperienza dello studente, 3 Risorse del CdS, 4 Monitoraggio e Revisione del CdS.

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, formulate con linguaggio adeguato per studenti e potenziali fruitori, e aggiornate con regolarità. In particolare, sono indicati chiaramente e ordinatamente i requisiti di accesso, la struttura del CdS, 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. Sulla base della discussione svolta, oltre che della propria esperienza diretta, le parti interessate confermano la presenza di una forte domanda di formazione relativa al Corso.

Nel complesso le parti interessate esprimono apprezzamento per il Corso di Laurea Magistrale in Lingue per la Comunicazione turistica e commerciale e ne confermano la validità rispetto alle esigenze formative del territorio.

F – Ulteriori osservazioni e proposte di miglioramento

Il CAMBIO DI ORDINAMENTO entrato in vigore dagli ultimi due anni accademici è in corso di attuazione e benché si siano già individuate alcune ricadute positive, bisogna attendere i prossimi anni per un'adeguata valutazione.

Per l'a.a. 2020-21 il rapporto studenti/docenti complessivo e il rapporto studenti/docenti al primo anno sono superiori al valore soglia. L'introduzione dall'a.a. 2020/2021 dello sdoppiamento degli insegnamenti del primo anno per gruppi di studenti (cognomi A-L e M-Z) del Curriculum Relazioni Commerciali Internazionali ha ridotto i due indicatori citati, ma tale decremento è risultato contenuto a causa del contestuale aumento del numero di studenti (264 nell'a.a. 2020-2021 rispetto ai 238 dell'a.a. 2019-20 con un aumento del 12%). Sul piano della strategia di Ateneo il dato andrebbe posto in evidenza, così come andrebbe segnalato che la percentuale di ore di docenza svolte da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di insegnamento erogate è già significativamente inferiore alla media di area geografica e nazionale.

CONCLUSIONI

Osservazioni generali, suggerimenti e prassi proattive da segnalare al PdQ

Anche l'anno scorso il Dipartimento ha dovuto confrontarsi a una situazione sanitaria difficile e spesso imprevedibile, riuscendo però a uniformarsi puntualmente e tempestivamente alle indicazioni governative e di Ateneo. Questo ha permesso lo svolgimento regolare dei corsi, in presenza per i primi anni e per le lauree magistrali, e a distanza per gli anni 2 e 3 della LT, ma anche registrati in entrambi i casi, con la fattiva collaborazione dei docenti, del personale tecnico-amministrativo e del supporto informatico, e anche degli studenti che si sono generalmente adeguati con consapevolezza alle varie regolamentazioni.

Il che ha permesso di constatare, per quanto riguarda i percorsi formativi dei Corsi di Studio del Dipartimento, un quadro nell'insieme positivo, con un'offerta didattica ben equilibrata e generalmente apprezzata dagli studenti. Gli obiettivi professionalizzanti della maggior parte dei Corsi triennali, ben individuati rispetto alla vocazione specifica e alle esigenze del territorio (turismo, commercio, editoria, DH e media digitali) e che possono essere completati con il biennio magistrale, hanno potuto essere mantenuti e in qualche caso implementati. Il Corso di Laurea in Lingue e Letterature straniere continua ad avere una vocazione più culturale ed umanistica, che si può completare con la LM37. Tuttavia lo sviluppo delle consultazioni con le parti sociali e le informazioni riportate dalla Scheda SUA evidenziano sbocchi occupazionali in ambiti sempre più allargati quali imprese, enti ed istituzioni culturali nazionali e internazionali, compreso l'ambito della mediazione linguistica e della traduzione.

Per quanto riguarda i Corsi di Laurea magistrale, una lieve flessione degli immatricolati non inficia l'aumento generale degli iscritti alla LM 37, in relazione alla quale si evidenzia l'interesse pedagogico dei Laboratori di introduzione alle metodologie e tecnologie didattiche con tirocinio osservativo a scuola, che hanno già anche contribuito all'inserimento professionale, per ora a tempo determinato, dei laureati in scuole del territorio. L'attrattività della LM 38 è confermata dal trend fortemente positivo degli immatricolati negli ultimi 3 anni, e la possibilità di costanti miglioramenti in relazione al cambio di ordinamento.

I dati relativi alle immatricolazioni evidenziano una generale lieve contrazione, per la quale sarà importante un attento monitoraggio, anche in relazione alla situazione sanitaria.

I dati che riguardano l'indagine sull'opinione degli studenti mostrano un livello di soddisfazione complessivamente buono, a volte molto buono, anche per quanto riguarda la DaD, e come negli anni scorsi l'azione coordinata dei vertici del Dipartimento, del Collegio didattico, dei referenti dei

CdS e dei docenti interessati della Commissione paritetica, sarà importante per trovare adeguate misure di risoluzione o miglioramento delle criticità, in costante diminuzione.

Le attività integrative (seminari, esercitazioni, tutorato, FSG), sono continuate, on line o in presenza, per l'assistenza alla preparazione di tesi o elaborati finali, o il supporto alla didattica, al fine di ridurre le lacune, che sembrano evidenziarsi anche nelle nuove coorti, riguardanti le conoscenze preliminari degli studenti. Lo stesso vale per i corsi di perfezionamento e altre attività. Notevole è stato anche in questo a.a. l'impegno per fornire momenti di formazione per i docenti e tutorial per gli studenti riguardo alle nuove tecnologie per la didattica e gli esami.

Per quanto riguarda le numerose manifestazioni, conferenze, convegni e *Summer Schools* programmate dai diversi SSD del Dipartimento, e che danno crediti agli studenti, esse si sono quasi sempre svolte regolarmente, in presenza, a distanza o in modalità mista, con una conferma di partecipazione e interesse.

Questionari

I questionari sono stati abbastanza ben gestiti dagli studenti, che hanno approfittato del loro statuto facoltativo per rispondere a volte solo ad alcune domande piuttosto che a tutte. In qualche caso si rilevano giudizi, per lo più negativi, che non trovano poi conferma alcuna nei suggerimenti liberi, dove gli studenti potrebbero esprimersi più esplicitamente, e viceversa alcune critiche, anche dettagliate, in tali suggerimenti non sembrano trovare riscontro nei giudizi numerici. Si ribadisce comunque l'opportunità di una sempre maggiore informazione degli studenti sull'utilizzo di questi questionari, con una costante implicazione della Commissione paritetica, ma si constata che a differenza dell'anno scorso non vi sono state più critiche collettive riprodotte per diversi insegnamenti.

Ben accolto è stato anche il Questionario 003, sulla didattica a distanza, con risposte numerose e pertinenti, anche alle analoghe domande aggiunte al Report 009.

Componente studentesca della Commissione

Anche per quest'anno la Commissione ha potuto essere integrata, dopo la laurea di una sua componente, in relazione a tutti i CdS e si evidenzia il prezioso apporto degli studenti. Il Nucleo di valutazione ha inoltre predisposto un questionario sottoposto alle studentesse e agli studenti che partecipano alle varie Commissioni o negli Organi di governo dell'Ateneo. La rilevazione è stata svolta tra ottobre e novembre 2020, vi hanno partecipato in totale 5 studenti del nostro Dipartimento ma essendo anonima non sono indicati i giudizi specifici degli studenti della nostra Commissione, ma le opinioni espresse in generale sulla partecipazione alle CPDS sono state positive.

Internazionalizzazione

La situazione sanitaria ha ancora influito, anche se in modo meno emergenziale, sulla specifica vocazione internazionale del nostro Dipartimento, che ha continuato però ad esprimersi nei contatti a livello di docenza e di ricerca, e gli scambi Erasmus sono continuati anche se meno numerosi.

Per quanto riguarda la situazione generale, si rinvia alla relazione del Nucleo di Valutazione, che non ha ritenuto "opportuno esaminare in dettaglio" gli aspetti legati alla mobilità, evidentemente disincentivata nel periodo considerato, ma che rileva un mantenimento delle possibilità di progettazione dell'offerta formativa.

Attività di implementazione

A livello più strettamente didattico, per quanto riguarda i programmi, si evidenzia una buona uniformità, in linea anche con alcune osservazioni della relazione precedente della Commissione. Ma per quanto riguarda le indicazioni per gli studenti frequentanti e non-frequentanti, legate anche

alla richiesta di molti studenti di mantenere le registrazioni anche dopo l'emergenza, e a fronte della perplessità di molti colleghi, una riflessione si renderà necessaria anche in relazione alla possibile evoluzione della situazione generale.

Per quanto riguarda il coordinamento con il CLA la Commissione continua ad assicurare il proprio sostegno all'impegno dei referenti di Dipartimento, e il monitoraggio delle eventuali difficoltà.

L'analisi da parte del PDQ della Relazione precedente non ha rilevato particolari criticità, e importanti saranno anche per il futuro i continui contatti con il PdQ e il NdV.

Per quanto riguarda le strategie di sviluppo e implementazione, la Commissione rileva ulteriormente il grande lavoro di formazione e aggiornamento sulle modalità di erogazione dei corsi e il costante sviluppo dei diversi progetti sulle nuove tecnologie didattiche anche nell'ambito delle Digital Humanities, sulla didattica a distanza e *blended*, in una sempre maggiore cooperazione con il *Teaching and Learning Center* di Ateneo