

**Relazione della Commissione Paritetica Docenti-Studenti
del Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere – 2019-2020**

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 modificata e integrata rispetto all'anno scorso, ed è stata approvata nel Consiglio di Dipartimento del 13 novembre 2019.

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, Sara Bellini, 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-Zaniboni LLS, Dalle Pezze-Singh L11-ED, Fiorato-Amaechi L-12, Giust-Bellini 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 (i verbali sono archiviati presso il segretario verbalizzante, prof.ssa Dalle Pezze), per esprimere la valutazione dei corsi e per discutere le criticità emerse, 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. 2019-2020
- 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 questionari sull'opinione degli studenti del 2° semestre a.a. 2019/20 pubblicata dal PdQ nel novembre 2020
- Questionario autogestito della CPDS per i docenti del Collegio didattico
- linee guida fornite dal Presidio

Particolarmente utili, nel corso dell'anno 2020, sono state anche le riunioni del 27 novembre 2019 e del 24 giugno 2020 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 31 ottobre 2019, 7 luglio e 19 novembre 2020. Per quanto riguarda gli incontri con il Nucleo di Valutazione, sono state privilegiate le audizioni singole, con i referenti del CdS in Lingue e culture per il turismo e il commercio internazionale (L 12) del 14 gennaio 2020, e del CdS in Comparative European and Non-European Languages and Literatures (LM 37) del 10 dicembre 2020, di cui la Commissione ha acquisito i verbali.

Alcuni membri della componente studentesca della CPDS si sono inoltre utilmente avvalsi degli incontri del Laboratorio di rappresentanza attiva nella valutazione della didattica.

I Report dei questionari degli studenti considerati sono stati inviati dal Presidio (estrazione il 3.11.2020) e sono quindi parziali per quanto riguarda i corsi del secondo semestre. La Commissione si riserva di controllare i giudizi alla fine della sessione di esami invernale e di segnalare nella prossima Relazione eventuali significative variazioni, che non sono da riscontrare riguardo all'a.a. 2018-2019.

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 2019-2020 (estrazione il 28.1.2020).

A seguito della riunione con il PdQ del 19 novembre 2020, la Commissione ha ritenuto di redigere un Questionario autogestito per i docenti, relativo alla didattica a distanza durante l'emergenza sanitaria del secondo semestre dell'a.a. 2019-2020, presentato nel Collegio didattico del 25 novembre 2020, e i cui risultati sono riportati nella presente Relazione.

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: **3,31** (anno precedente 3,28). L'opinione è solo lievemente inferiore per quanto riguarda gli studenti **non frequentanti**, **3, 21**, ma in chiaro incremento rispetto all'anno precedente (3,08).

Per quanto riguarda la **sintesi della valutazione dei frequentanti**, tutti i dati sono, a volte ampiamente, superiori al 3, e tutti in aumento rispetto all'anno precedente. Il dato più basso, sempre però buono e abbondantemente sufficiente, riguarda le conoscenze preliminari (3,22); l'interesse suscitato dai docenti (3,38) o dagli argomenti dei corsi (3,39) è buono, così come la chiarezza di esposizione (3,45), e i dati migliori, anche qui in aumento, riguardano il rispetto degli orari (3,55) e la reperibilità dei docenti (3,72). Anche qui lievemente inferiori le medie per i **non frequentanti**; il punto più critico riguarda il carico di studio (3) mentre tutti gli altri dati superano il 3. In miglioramento il dato riguardante le conoscenze preliminari (3,05), rispetto all'anno scorso (2,91). Le medie migliori riguardano sempre la reperibilità (3,5) e l'interesse per gli argomenti (3,25), entrambe migliorate rispetto all'anno scorso. La chiarezza nella definizione delle modalità di esame (3,24) è in linea con quella dell'anno scorso, e costanti sono anche gli altri dati.

Per quanto riguarda i **report della SODDISFAZIONE DEL CORSO PER SINGOLO DOCENTE**, per i **frequentanti** si rileva un miglioramento nella media delle valutazioni: per la stragrande maggioranza i dati si situano sopra, a volte ben sopra, il 3,00, con pochi casi (7) al di sotto.

L'unica criticità riguarda il corso 4S002949 - English Literature 3 (I parte), con 2,15.

Anche per i **non-frequentanti**, la stragrande maggioranza si situa al di sopra del 3, e solo una minoranza (3) 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, la puntualità e la chiarezza delle spiegazioni (4S002949 - English Literature 3, I parte; Q5 : 2,33, Q7 : 2,26), e il carico di studio (4S00852 - Storia dell'arte moderna, 2,09).

Per i non frequentanti, si rileva solo, con un minimo scarto, il giudizio sulla chiarezza delle modalità d'esame (4S002949 - English Literature 3, I parte: 2, 35)

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 utili per comprendere meglio le ragioni dei giudizi numerici sui singoli corsi, con i quali sono spesso in linea. Gli studenti mostrano apprezzamento per alcuni contenuti e per la puntualità nell'erogazione delle lezioni, anche nella modalità a distanza. In questo caso, come si rileva anche nell'analisi dei questionari DAD per gli studenti, si valuta positivamente l'interazione, anche nella correzione di eventuali esercizi, la possibilità di rivedere le lezioni (alcuni auspicerebbero di mantenere le registrazioni anche per le lezioni in presenza), con una preferenza per la modalità sincrona. I punti critici individuati sono: non rispetto delle cadenze temporali, affaticamento visivo e problemi di attenzione, minore interazione. Altre richieste riguardano una maggiore fornitura di presentazioni Power Point o altri materiali, in alcuni casi un maggior coordinamento dei docenti di uno stesso corso, e il coordinamento con gli esami CLA. Criticità specifiche su puntualità o chiarezza dell'esposizione saranno debitamente comunicate alla Direttrice di Dipartimento.

Per quanto riguarda l'**attrattività del corso**, infine, si evidenzia che gli iscritti al primo anno sono stati 160, in aumento rispetto all'anno scorso, mentre gli iscritti totali sono stati 457, in lieve calo.

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: 3,27 (non frequentanti 3)
- opinione sull'adeguatezza materiale didattico: 3,43 (non frequentanti 3,23)
- opinione sulla coerenza con quanto dichiarato sul sito: 3,63

Per quanto riguarda le attrezzature informatiche delle aule e per la Didattica a distanza, si rinvia alle Conclusioni.

Nei report riguardanti i singoli docenti, tutti i dati risultano soddisfacenti, e a volte in miglioramento rispetto all'anno scorso, con valori tra il 3 e il 4 e altri più rari sotto il 3 per i frequentanti, e generalmente, tranne alcuni casi, sopra il 3 per i non frequentanti.

Dall'**ANALISI DEI PROGRAMMI** risulta che, in generale, essi sono formulati in modo corretto e abbastanza completo. Per qualche discrepanza, si rinvia alle Conclusioni della presente Relazione. Come l'anno scorso si evidenzia in pochi casi la mancanza di indicazioni specifiche per i non frequentanti, mentre in alcuni casi si forniscono anche delle indicazioni per gli studenti Erasmus, ma anche per questo si rinvia alle Conclusioni. Un punto critico, rilevato l'anno scorso e regolato in alcuni casi, ma che si ritrova in nuovi casi, riguarda il **coordinamento dei programmi** tra i docenti del Corso, in particolare nei corsi sdoppiati, con differenze di carico didattico per studenti dello stesso corso, e di periodizzazione nella storia letteraria. La Commissione segnalerà queste problematiche alla Direttrice del Dipartimento e al Presidente del Collegio didattico perché tali raccomandazioni siano reiterate anche nelle riunioni collegiali.

Per quanto riguarda la logistica, non vi sono particolari rilievi da parte degli studenti nei questionari, anche se nei suggerimenti liberi si segnalano sovrapposizioni di corsi. Nel primo semestre, il problema degli spazi ha costretto a dividere diversi corsi tra la sede del Dipartimento in via San Francesco e la sede di Santa Marta, dove peraltro non esisteva uno studio dedicato ai docenti di Lingue, ma ha comunque consentito l'erogazione regolare dei corsi, senza criticità per la partecipazione degli studenti.

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 3,34, in lieve calo rispetto all'anno precedente (3,41), media non frequentanti 3,24, uguale a quella dell'anno precedente. 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 segnalate alla Direttrice del Dipartimento, e quanto alle disomogeneità ancora riscontrate nella lingua dei programmi, 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 10.10.2020, risulta articolata ed esaustiva, e prende in esame i dati secondo gli indicatori ANVUR, anche in relazione a quelli dell'area geografica e nazionali.

Dopo una breve disanima delle immatricolazioni, la scheda registra un «miglioramento generalizzato di quasi tutti gli indicatori» della didattica anche, nella maggior parte dei casi, rispetto ai dati dell'area geografica, o in linea con questi. In significativo recupero l'indice iC01 (CFU conseguiti nell'anno solare), ma in andamento altalenante l'iC02 (laureati in corso).

In leggera decrescita gli indicatori relativi ai CFU acquisiti nei diversi anni di corso (iC13, iC15 e iC16), e da monitorare anche gli indicatori della regolarità delle carriere, in vista di una migliore comprensione delle cause di alcuni trend negativi, anche se in presenza di lievi miglioramenti.

Da monitorare sono anche gli indicatori riguardanti le ore erogate da docenti a tempo indeterminato, in leggera flessione per il rinnovamento del corpo docente e l'incremento dei RTD, e la consistenza del corpo docente.

I dati sull'internazionalizzazione sono in sensibile miglioramento, superiori alle medie di riferimento, distinguendo tra valori assoluti e percentuali.

Continua il trend positivo dell'attrattività del CdS anche al di fuori della regione, come quelli relativi ai livelli occupazionali, superiori alla media dell'area geografica, e si registra una crescita costante della soddisfazione dei laureati (iC18) e dei laureandi (iC25).

Le conclusioni rilevano un «buon andamento complessivo». Quelle relative agli effetti del numero programmato dovranno essere riconsiderate a fronte della sua eliminazione, ma da condividere sono le prassi proattive espresse, per individuare, anche in vista del prossimo Rapporto di Riesame ciclico, azioni mirate a favorire la regolarità delle carriere, e ad aiutare gli studenti con gli esami più frequentemente sostenuti con ritardo (per questo, si può aggiungere, potranno rivelarsi molto utili le attività didattiche integrative)..

Per quanto riguarda appunto il Rapporto di Riesame, esso non è cambiato rispetto agli anni scorsi, per cui si rinvia alle osservazioni della Relazione della Commissione paritetica dell'anno scorso e alle prassi proattive espresse nella SMA.

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 della precedente Relazione della Commissione paritetica.

La presentazione del corso è chiara ed esaustiva.

La scheda riporta, aggiornate al 30.6.2020, le consultazioni con le parti sociali, e la Commissione rileva positivamente la pregnanza degli enti e dei documenti consultati, che confermano ulteriormente il vasto raggio di possibilità occupazionali del CdS e il collegamento con il territorio. L'attenzione alle nuove tecnologie in ambito umanistico e il coordinamento con la macro-area delle Scienze umanistiche confermano le buone prospettive occupazionali del CdS, costantemente monitorate anche attraverso le indagini Alma Laurea.

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, mentre vengono specificati i docenti di riferimento del Corso.

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. 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.

Per quanto riguarda il Questionario per i docenti, ci sono state 25 risposte relative al CdS, di cui 8 rinviano a una modalità di erogazione mista, 2 alla modalità sincrona, tutti gli altri a quella asincrona. Poche le segnalazioni di difficoltà informatiche da parte dei docenti, qualcuna in più rilevata per gli studenti. Le problematiche generalmente riguardano la limitazione dell'interazione con il docente e tra pari, una non chiara distinzione tra frequentanti/non frequentanti mentre viene rilevato un buon sostegno da parte dello staff tecnico-informatico. Viene massicciamente rilevata la necessità di rimodulazione di struttura, contenuti e bibliografia dei corsi e prove finali, con un conseguente aumento del lavoro, dell'affaticamento della vista e delle aspettative degli studenti, con uno sbilanciamento a favore dei "doveri" dei docenti verso gli studenti. Per gli esami, in maggioranza orali, è stata indicata la difficoltà di controllare copiatore e suggerimenti. In generale, si evidenziano le difficoltà di erogazione con la modalità mista, e l'utilità della DAD in momenti di emergenza, ma che non può sostituire l'insegnamento in presenza.

La Commissione constata dunque che le prassi proattive, sia a livello didattico, di stage o di internazionalizzazione del CdS non potranno prescindere dal monitoraggio e dalla riflessione costanti, peraltro già iniziate, della nuova situazione generale.

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: 3,29 (ED) e 3,38 (EDDH), così come per quanto riguarda gli studenti **non frequentanti** (3,03 per ED e 3,05 per EDDH). In entrambi i casi si osserva un miglioramento rispetto all'anno precedente e va rilevato che esso è decisamente netto per i **non frequentanti**, il cui valore precedente si attestava solitamente al di sotto del 3.

Per quanto riguarda la **sintesi della valutazione**, il dato più basso riguarda le conoscenze preliminari sia per i **frequentanti** (3,14 per ED e 3,09 per EDDH) sia per i **non frequentanti** (2,91 per ED e 2,54 per EDDH), un dato che si rivela in linea con le rilevazioni precedenti.

Si segnala la continuità sulla soddisfazione complessiva del CdS, che, dopo aver assorbito l'incremento eccezionale delle immatricolazioni dell'a.a. 2017/2018, ha aumentato il buon valore complessivo.

Per la **SODDISFAZIONE DEL CORSO PER SINGOLO DOCENTE**, si segnala che non sono presenti casi complessivamente inferiori a 2,40.

Per quanto riguarda i **SUGGERIMENTI LIBERI**, si segnala che la maggior parte delle osservazioni sono relative agli insegnamenti che si sono svolti nel secondo semestre durante l'emergenza sanitaria. In generale si è valutata positivamente la didattica a distanza, sia per il quasi sempre rapido adattamento dei docenti alla nuova modalità di erogazione sia per la possibilità, riscontrata da molti studenti, di riascoltare le spiegazioni (nel caso delle lezioni asincrone registrate su Panopto). È stata apprezzata la regolarità (con qualche eccezione) nel caricamento delle lezioni su

Moodle, che ha permesso agli studenti di distribuire l'impegno nel seguire l'andamento del corso come si fosse trattato di un'erogazione in presenza tradizionale. È stata spesso apprezzata la disponibilità del/della docente a sopperire alla mancanza d'interazione diretta mediante strumenti informatici.

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. In particolare:

- per l'opinione sul carico di studio: 3,09 (EDDH); 3,14 (ED); 2,91 (non frequentanti)
- opinione sull'adeguatezza materiale didattico: 3,29 (EDDH); 3,33 (ED); 2,96 (non frequentanti)
- opinione sulla coerenza con quanto dichiarato sul sito: 3,58 (EDDH); 3,62 (ED).

In un solo caso il carico di studio risulta non proporzionato per i non frequentanti: 4S00903 – Storia dell'illustrazione: 2,18.

In seguito all'**ANALISI DEI PROGRAMMI**, si segnalano pochi casi di non completezza, in particolare per alcuni insegnamenti non è esplicitato se il programma d'esame per i non frequentanti sia il medesimo rispetto ai frequentanti. Si segnala, inoltre, che talvolta i prerequisiti non sono omogenei (non sono sempre indicati gli esami propedeutici). Tali criticità verranno segnalate 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 il valore di 3,36 per gli studenti frequentanti e di 3,17 (ED) e 3,23 (EDDH) per i non frequentanti.

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.

Il CdS in Lingue e Letterature per l'editoria e i media digitali ancora non è andato a regime (il 3° anno verrà attivato nell'a.a. 2021/2022). Secondo quanto esposto nel Collegio didattico del 25/11/2020 dal gruppo AQ-CdS, i dati considerati nella SMA del 2020 mostrano che il CdS ha visto stabilizzarsi gli indicatori relativi al numero degli iscritti, conseguentemente all'introduzione del numero programmato nel 2018, con diretta conseguenza su quelli relativi alla didattica. Complessivamente, gli indicatori AVA (alla data del 10/10/2020) mostrano un andamento più che

soddisfacente e un assorbimento generale dell'anomala coorte d'immatricolati del 2017, molti dei quali non avevano interesse a rimanere nel corso ma attendevano un passaggio ad altro corso preferito. Contestualmente, si rilevava che nella SMA precedente non erano state proposte nuove azioni migliorative poiché si trattava del primo anno accademico nel quale veniva erogata la nuova offerta formativa. Il gruppo AQ ha proposto, invece, due azioni migliorative con scadenza nel 2021: la prima intende rivedere il bando di selezione che attualmente impedisce l'arrivo di nuovi studenti nel curriculum DH dopo il primo anno di corso (giacché sarebbe auspicabile rendere possibile il passaggio almeno dal Curriculum 'Editoria' al Curriculum 'DH' al termine del primo anno del corso); la seconda, di carattere più generale, intende verificare se esiste la possibilità di elaborare linee guida di Dipartimento per la redazione dell'elaborato finale. La Commissione paritetica constata che questa seconda azione, con scadenza programmata a dicembre 2021, fa seguito a segnalazioni ricevute anche dalla Commissione stessa.

La SMA mostra un'accurata analisi dei punti di forza (miglioramento nella regolarità delle carriere) e delle criticità (rapporto studenti/docenti alto) e un'efficace risposta operativa.

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 segnala che le Parti Interessate si mostrano molto disponibili a ospitare stagisti, dato l'apprezzamento per la specificità formativa offerta dal CdS. In considerazione dell'alto livello di professionalizzazione del CdS, infatti, il gruppo AQ ha costantemente mantenuto i contatti con le principali parti interessate ai profili culturali/professionali in uscita dal CdS, riservando particolare attenzione alle attività ubicate nel territorio veronese, in particolare dopo la creazione del nuovo curriculum Digital Humanities. Alla data del 30/06/2020, dunque, risultano tra Parti Interessate non solamente le case editrici, ma anche enti come l'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto, il Comune di Verona, l'Archivio di Stato e alcune Scuole Statali, al fine di promuovere un più ampio e costante dialogo con realtà lavorative inerenti al CdS. Per quanto riguarda l'orientamento in ingresso (quadro B5), gli eventi relativi all'Open Week di giugno 2020 si sono regolarmente svolti, anche se in modalità telematica, a causa dell'emergenza sanitaria.

F - Ulteriori osservazioni e proposte di miglioramento

Le attività integrative sono state generalmente apprezzate (es. FSG) e si auspica che possano continuare e aumentare.

Il questionario sulla didattica a distanza rivolto ai docenti ha conteggiato 17 risposte relative al CdS su 69, pari al 28,3%. La modalità di erogazione del corso è stata prevalentemente mista (8 risposte); è stata spesso necessaria una rimodulazione dei contenuti (10 risposte); il supporto dello staff tecnico-informatico è stato percepito generalmente come adeguato; è stato sentito un aumento del lavoro dell'organizzazione delle lezioni (11 risposte) e una necessaria rimodulazione delle tempistiche (9); la modalità d'esame è stata prevalentemente orale (13 risposte).

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

La media relativa alla soddisfazione complessiva del corso di studi è molto buona e non emergono particolari criticità. La soddisfazione complessiva degli studenti frequentanti si attesta su un valore di 3,33, in leggero miglioramento rispetto all'anno scorso (3,12). Si rivelano come sempre leggermente inferiori i dati per i non frequentanti: 2,94 quest'ultimo dato uguale a quello dell'anno scorso. Per quanto riguarda i report della soddisfazione del corso per singolo docente, alla domanda Q12 del questionario, per i frequentanti, si segnalano le seguenti criticità:

4S002903 English Literature and Culture 1 (A-E) con un valore di 1,77

4S002934 English Linguistics for Tourism and Commerce con un valore di 2,28

Per la stessa domanda (Q7) del questionario per i non frequentanti si rilevano le seguenti criticità:

4S002903 English Literature and Culture 1 (A-E) con un valore di 2,12

4S002934 English Linguistics for Tourism and Commerce con un valore di 2,21

La Commissione segnala inoltre 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 quanto riguarda i **suggerimenti liberi** relativi ai singoli insegnamenti sono emerse osservazioni in larga maggioranza relative agli insegnamenti che si sono svolti nel secondo semestre durante l'emergenza sanitaria. In generale le segnalazioni valutano positivamente l'utilizzo delle lezioni registrate tramite Panopto, ma lamentano la mancanza di interazione e la diversità della nuova modalità didattica dettata dall'emergenza in corso. In particolare segnalano il desiderio di un'alternanza della modalità Panopto asincrona con la modalità in streaming zoom per eventuali domande e discussioni: nei casi in cui questa modalità si sia svolta è stata molto apprezzata, così come la disponibilità di molti docenti anche fuori dall'orario didattico e di ricevimento strettamente intesi. Emerge l'apprezzamento del supporto di slide durante le lezioni e della regolarità del caricamento delle registrazioni in Moodle. Sono state segnalate anche problematiche relative all'orario in particolare per la fascia oraria 17.20-19.00 sia per i corsi del primo che del secondo semestre, la richiesta di insegnamenti relativi al lessico turistico-commerciale, anche se i corsi del terzo anno di lingua hanno ricevuto una valutazione buona per tutte le domande. Si rileva in alcuni casi la segnalazione di una mancata corrispondenza tra il programma e la bibliografia indicati nella pagina del Corso e quanto effettivamente svolto/utilizzato, tuttavia la media dei corsi in generale rimane molto buona (vedi *infra* quadro C).

Per quanto riguarda l'**attrattività del corso**, infine, si evidenzia che gli iscritti al primo anno sono stati 513, in linea con l'anno scorso, mentre gli iscritti totali sono stati 1582, con un lieve calo.

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 sono piuttosto buone, con valori leggermente superiori all'anno scorso, in particolare:

- opinione sul carico di studio: frequentanti 3,17; non frequentanti 2,92
- opinione sull'adeguatezza materiale didattico: frequentanti 3,38; non frequentanti 3,05

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 generalmente illustrate in modo esaustivo e chiaro. Si riscontra inoltre, come già segnalato nell'anno precedente 2018-2019, che il corso 4S002924 - Deutsche Sprache 3 è l'unico corso di lingua del terzo anno che non abbia un programma turistico-commerciale ma che verte sullo studio della fonologia e della fonetica della lingua. La segnalazione è presente anche nei suggerimenti liberi, anche se il corso ha ottenuto buone valutazioni di apprezzamento nel questionario degli studenti. Si riscontrano inoltre discrepanze nei periodi storici affrontati nelle stesse annualità dalle diverse letterature, che tuttavia sono accompagnate da una buona valutazione dei corsi.

La commissione ha predisposto un questionario per i docenti per rilevare l'opinione rispetto alla didattica a distanza durante il periodo dell'emergenza sanitaria che ha interessato tutti gli insegnamenti del secondo semestre, insieme alle sessioni estive e autunnali di esami e tesi. Il 50% dei docenti impegnati nella L12 ha risposto al questionario indicando un buon apprezzamento per l'iniziativa. Le risposte sono in linea con le percentuali generali e segnalano la mancata interazione con il docente, l'aumento del lavoro per la strutturazione delle lezioni, l'aumento della richiesta di tutorato e l'aumentato rischio di copiature durante l'esame. Il supporto fornito dai tecnici, dalla segreteria e dalla biblioteca risulta molto 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 3,51, media non-frequentanti 3,05) e la **reperibilità del docente** (media frequentanti 3,67, media non-frequentanti 3,37) e per quanto riguarda i frequentanti, la **corrispondenza tra il programma svolto e le indicazioni presenti sul sito** (3,56).

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

Le osservazioni del gruppo AQ del CdS riportano la rilevazione dati al 6 novembre 2020 precisandone l'aspetto parziale, in quanto i dati relativi agli insegnamenti del secondo semestre 2019/2020 sono ancora in fase di compilazione. Per quanto riguarda l'analisi dei questionari degli studenti, le osservazioni concordano con quelle precedentemente espresse dalla Commissione nella sezione A della presente relazione, in particolare per quanto riguarda l'aumento di soddisfazione complessiva nella valutazione del corso di laurea e la segnalazione delle criticità.

La scheda SMA è precisa e accurata e riporta i dati aggiornati al 10/10/2020. Viene rilevato l'andamento regolare e positivo della quasi totalità degli indicatori del CdS nel contesto delle medie

di riferimento e rispetto all'anno precedente. Per la sezione relativa alla **didattica** viene segnalato un miglioramento generalizzato di tutti gli indicatori, che sono in linea con la media dell'area geografica e significativamente al di sopra della media nazionale. In particolare il trend positivo per quanto riguarda i 40 CFU conseguiti nell'anno solare e per la percentuale di laureati entro la durata normale del corso (iC02) viene ricondotto alle modifiche al CdS introdotte negli ultimi anni (per esempio per i Saperi Minimi, e l'introduzione del numero programmato che ha consentito il raggiungimento di elevati parametri qualitativi). Viene rilevato che gli indicatori iC03 (percentuale di iscritti al primo anno provenienti da altre Regioni) e iC05 (rapporto studenti regolari/docenti) mostrano una stabilità nei valori, in linea o superiori alla media regionale. Viene osservato che i dati relativi ai livelli occupazionali sono migliori rispetto all'area geografica ed emergono significativamente a livello nazionale avvicinandosi al 50%.

Per gli indicatori relativi alla **regolarità delle carriere**, viene sottolineato che i valori presentano elementi di criticità, ma anche un sensibile trend di miglioramento. La relazione AQ segnala in particolare i trend positivi degli indicatori iC21 (percentuali degli studenti che proseguono la carriera al secondo anno) che si attesta a 93,1% e iC22 (percentuali degli studenti del CdS che si laureano durante la durata normale del corso) che si attesta a 53%.

Per la sezione relativa all'**internazionalizzazione**, viene rilevato il trend positivo dell'indicatore iC10 (crediti ottenuti all'estero) che si attesta tra il 60 e 70% e la continuità dell'indicatore iC11 (La percentuale di laureati entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero). Si rilevano alcuni valori inferiori rispetto agli anni precedenti, quali l'indicatore iC12 (studenti con titoli di studio conseguito all'estero) e l'attrattività del corso per studenti stranieri.

Sempre nel contesto dell'internazionalizzazione, la relazione analizza le azioni di miglioramento previste dal rapporto del riesame ciclico e segnalate nella SMA dello scorso anno accademico, in particolare, l'obiettivo di "Favorire ulteriormente l'internazionalizzazione del CdS". In particolare, per quanto riguarda l'azione di "Monitorare l'impatto dei flussi migratori sulle iscrizioni degli studenti stranieri", essa risulta ancora in corso e si segnala un ritardo a causa della pandemia e il proposito di monitorare costantemente l'IC 12. Per quanto riguarda l'azione di "Monitorare i dati sull'internazionalizzazione, dialogando con la Commissione Erasmus del Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere", questa risulta completata e viene segnalata una criticità nella reperibilità della documentazione della Commissione Erasmus. Per quanto riguarda l'azione "Monitorare le pratiche per l'inserimento degli studenti stranieri e il riconoscimento dei CFU conseguiti all'estero", essa risulta completata. Il prossimo Rapporto di Riesame Ciclico per la L12 è previsto per l'anno prossimo.

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 2019 e dimostrano una continuità nel 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

F - Ulteriori osservazioni e proposte di miglioramento

L'elevata attrattività del Corso appare costante. In base alla relazione del Nucleo di Valutazione (i cui dati sono stati estratti in data 5 agosto 2020), viene segnalata una criticità per l'indicatore iC27 relativo al superamento della soglia della numerosità di riferimento per il rapporto studenti/docenti della classe di laurea con un valore di 66,1 rispetto alla media geografica del 26,2. Tale criticità è presente anche nella sezione dedicata all'analisi SWOT della relazione del Nucleo di Valutazione in

seguito all'audizione del CdS del 14 gennaio che sottolinea i numeri elevati dell'accesso programmato e le difficoltà di gestione della didattica, che non vengono tuttavia precisate in dettaglio. Il Nucleo di Valutazione esprime la preoccupazione per l'andamento di tale valore per il prossimo anno accademico, per il quale è stato eliminato il numero programmato per l'accesso ai corsi, e suggerisce di prevedere azioni per una gestione positiva della didattica. Durante l'audizione del CdS del 14 gennaio 2020, il Nucleo di Valutazione ha sollecitato una maggiore continuità nelle consultazioni con le Parti Sociali che l'analisi della scheda SUA ha rilevato essere datate al 2018, approfondendo poi le caratteristiche positive del CdS con il referente. La Commissione osserva il sempre crescente impegno del Dipartimento di Lingue e Letterature straniere con attività di supporto alla didattica e tutorato, grazie anche al progetto di eccellenza in Digital Humanities che già nello scorso anno ha implementato e rinnovato le strutture e le strumentazioni a disposizione della didattica.

Sono buoni i dati della percentuale di laureati che trovano occupazione a un anno dal titolo, che è superiore (52,8) rispetto alla media nazionale (38,2) e della percentuale di soddisfazione dei laureati che si discosta lievemente dalla media nazionale (88,8 rispetto a 89,7 della media nazionale). Il quadro globale del CdS è soddisfacente.

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 CdS, 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. 2019/2020.

Dall'indagine sull'opinione degli studenti non emergono particolari criticità: **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA frequentanti**: 3,4 (migliorato rispetto al 3,35 del 2018-19), **non frequentanti**: 2,93 (peggiorato rispetto al 3,13 del 2018-19 e valore più basso del report 016). Si discostano solo i valori alla domanda Q2 (Carico di studio proporzionato ai crediti assegnati) di American Literature and Europe - 4S002994, con valore medio 2,04 (studenti frequentanti) e di Italian Literature in the International Context - 4S006122, con valore medio 2,25 (studenti non frequentanti).

Per quanto riguarda la **sintesi della valutazione dei frequentanti**, il punteggio più basso (comunque molto buono, 3,33) riguarda il carico di studio proporzionato ai crediti assegnati (Q2) e appare più alto rispetto all'anno precedente (3,26). Leggermente peggiorato il dato sulla chiarezza dell'esposizione (Q7 = 3,46 rispetto al 3,49 dell'anno 2018-19); buono il dato sulla reperibilità dei docenti (Q10 = 3,7), ma anche il rispetto dell'orario (Q5 = 3,64) e la coerenza dell'insegnamento rispetto a quanto dichiarato sul sito web (Q9 = 3,65). Per quanto riguarda i **non frequentanti**, in lieve calo i dati che interessano l'adeguatezza dei materiali didattici per lo studio della materia (Q3 = 3,07 contro il 3,15 del 2018-19) e l'interesse rispetto agli argomenti trattati (Q6 = 3,19 rispetto al 3,25 del 2018-19).

I **SUGGERIMENTI LIBERI** sono decisamente aumentati rispetto all'anno precedente, e riguardano ancora l'eccessivo carico didattico e la mancanza di conoscenze di base; rispetto all'anno 2018-19 è

emersa con maggiore evidenza la difficoltà nel reperimento del materiale didattico dovuta all'emergenza COVID. Come l'anno scorso, alcune risposte hanno evidenziato un eccessivo uso della lingua italiana in un corso di studi in lingua inglese; in alcuni casi si segnala una limitazione dei contenuti conseguente alla scelta di erogare il corso in lingua inglese.

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.

Dall'**ANALISI DEI PROGRAMMI** non si riscontrano particolari criticità, salvo qualche raro caso in cui le modalità d'esame e la distinzione tra studenti frequentanti e non frequentanti non sono evidenziate in modo sufficientemente chiaro. I programmi sono esposti con completezza, anche se permane qualche difformità nella lingua di esposizione. Mentre nella sezione in inglese essi appaiono omogenei in relazione al formato offerto dal sito, nella sezione in italiano programmi e modalità d'esame sono presentati secondo varianti disomogenee riconducibili alle seguenti possibilità: solo italiano, solo lingua veicolare, o entrambe (incluso o meno l'inglese). In un solo caso si segnala la mancata compilazione della sezione 'Bibliografia' (4S006123 - Russian Culture and Institution). In riferimento a questi aspetti pare opportuno elaborare delle linee guida chiare per gli insegnamenti diversi dalla lingua inglese.

Quanto alla coerenza fra CFU e obiettivi formativi, combinando i dati che emergono dai questionari con l'analisi dei programmi dichiarati nelle schede dei singoli insegnamenti si evince un quadro generalmente buono.

Per quel che riguarda le strutture informatiche a disposizione nelle aule permane qualche sporadico malfunzionamento (ad es. audio o connessione internet nell'aula S 11).

Sull'efficienza delle piattaforme (zoom, panopto e moodle) raccogliamo le seguenti considerazioni, che appaiono coerenti con il questionario informale CPDS sulla Didattica a distanza (cfr. punto 6):

- Moodle si è rivelato utile per la condivisione con gli studenti dei materiali difficilmente reperibili a causa dell'emergenza COVID e di materiale didattico di supporto (per es. esercitazioni con soluzioni);
- Sono emerse posizioni diverse e anche contrastanti in riferimento alle modalità di erogazione dei corsi sincrona/asincrona: nella modalità asincrona (panopto) si è apprezzata la flessibilità nella fruizione da parte di studenti impossibilitati a seguire le lezioni nell'orario stabilito; della modalità sincrona (zoom) è stata apprezzata la possibilità di interazione docenti/studenti.
- Alcune problematiche tecniche (connessione, hardware, uso delle piattaforme) hanno sollevato difficoltà ad accedere alla didattica da parte di alcuni studenti.

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 rimangono positivi, in particolare dalla domanda se la **definizione delle modalità di esame** sia chiara (Q4): media frequentanti 3,49 (in lieve aumento rispetto all'anno precedente); media non frequentanti 3,09 (stabile rispetto all'anno precedente).

Dall'analisi dei programmi in relazione agli esami permangono alcune delle criticità (lievi) dell'anno precedente: i programmi non sono sempre esposti anche in italiano (oltre che in inglese e nella lingua veicolare del corso); le modalità per i non-frequentanti potrebbero essere più chiare, e più precise le modalità di valutazione. Riguardo le specifiche relative agli studenti ERASMUS, non tutti i docenti hanno ancora inserito una voce a loro riguardo, come già segnalato nella relazione dell'a.a. 2018-19.

Tra le criticità emerse in riferimento all'accertamento delle conoscenze appare in primo luogo la difficoltà di accesso degli studenti alla piattaforma esamionline.

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

La SMA si basa su indicatori rilevati al 10/10/2020. Essa riporta quanto segue:

- le immatricolazioni sono in lieve calo nel 2019 rispetto al 2018 (da 68 a 62), tuttavia nell'ambito di un trend positivo evidenziato dalla SMA;
- il numero degli iscritti resta ancora inferiore rispetto alla media geografica e nazionale, nonostante il costante trend positivo;
- il numero dei laureati in corso è in netta risalita (80% nel 2019), probabilmente grazie alle misure adottate negli anni scorsi (maggiore flessibilità del piano didattico del CdS internazionalizzato e inserimento della possibilità di un terzo appello nella sessione estiva);
- pressoché stabile l'indicatore degli studenti che proseguono al II anno con almeno 40 cfu acquisiti al I;
- la SMA evidenzia un dato positivo riguardo la percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari (ic10). I valori relativi ai laureati in corso che abbiano acquisito almeno 12 cfu all'estero (ic11) mostrano invece un andamento oscillante, registrando nel 2019 un leggero calo rispetto al 2018;
- rispetto all'anno scorso, la SMA registra un lieve miglioramento nel dato relativo agli studenti iscritti al I anno provenienti da università estere, sebbene il dato risulti di difficile interpretazione perché riferito a numeri molto esigui;
- la SMA evidenzia un dato molto positivo relativo all'anno 2018 riguardo la soddisfazione complessiva dei laureandi, che è pari al 100% (come nel biennio precedente);
- la SMA evidenzia criticità in merito a internazionalizzazione e attrattività del CdS per gli studenti provenienti da altri atenei, ma non presenta dati aggiornati sul numero complessivo dei laureati, che nell'a.a. 2018-19 presentava un dato negativo. Nel corso dell'audizione del Nucleo di Valutazione con i rappresentanti del CdS del 10 dicembre 2020, sia i referenti del CdS che i rappresentanti del NdV hanno convenuto sull'attenzione da porre alle questioni dell'internazionalizzazione del CdS.

Per quanto riguarda il Rapporto di Riesame Ciclico, che è stato aggiornato ad aprile 2020, la SMA non vi si sofferma specificatamente. Il commento degli indicatori fornito dalla SMA appare coerente con i dati espressi dal RRC.

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

- il 71,43% dei laureati è occupato a 1 anno dalla laurea, valore in linea con le medie geografica e nazionale;

- il 93,3% dei laureati è occupato a 3 anni dalla laurea, valore superiore alla media geografica e nazionale e in miglioramento se paragonato ai dati offerti dal RRC (82,4% nel 2016 e 2017, dell'89,3% nel 2018, cf. Sua-cds ic07);
- il 66,7% dei laureati dichiara che la laurea conseguita è molto efficace per l'attuale lavoro;
- in riferimento ai dati evidenziati dalla sottocommissione per l'a.a. 2018-19 in merito all'utilizzo delle competenze acquisite con la laurea e all'utilità della LM37 per lo svolgimento della propria attività lavorativa, la SMA non riporta dati aggiornati, in quanto questi parametri non figurano nella tabella degli indicatori (Scheda del corso di studio) del 10 ottobre 2020.

Questi valori si spiegano forse con le misure adottate a partire dall'a.a. 2017-18 evidenziate nel RRC, misure in linea con una politica di dialogo con il territorio, e in particolare con gli istituti di istruzione secondaria superiore, condivisa a livello di parti interessate (territorio, dipartimento e Ateneo).

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 (30.06.2020), A3.b (17.06.2020), A5.b (17.06.2020), B5 (17.06.2020), B6 (17.09.2020), B7 (17.06.2020), C1 (17.06.2020), C2 (18.09.2020), C3 (17.09.2020).

I requisiti d'accesso al CdS sono comunicati in modo chiaro; 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 dettagliati degli incontri con le parti sociali a partire dal 2017 (dirigenti scolastici, rappresentanti di associazioni di insegnanti, rappresentanti dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto). La scheda è aggiornata all'incontro avvenuto in data 14 gennaio 2020 tra il Comitato delle parti interessate della macro-area delle Scienze umanistiche costituito nel 2018 e i Delegati della didattica per la presentazione dell'offerta formativa dell'a.a. 2020-21.

La scheda mette in evidenza la realizzazione di Laboratori di introduzione alle metodologie e tecnologie didattiche istituiti tra il 2018 e il 2020 e conclusi con tirocini presso istituti scolastici del territorio in compresenza con docenti della scuola secondaria.

Si sottolinea altresì l'internazionalizzazione del CdS, con particolare rilievo all'accordo con l'università La Coruña per il conseguimento di una doppia laurea.

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", permane 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.

Si segnala inoltre che fino all'a. a. 2019-20 appaiono come riconoscibili ai fini dell'ottenimento dei 24 cfu solo gli insegnamenti di Variétés du français e Variedades del Español, mentre i corrispettivi insegnamenti di altre lingue straniere (varietà di inglese, russo, tedesco) non vengono riconosciuti. Si rende noto tuttavia che il Direttore del Collegio didattico si è già mosso in direzione di una risoluzione del problema (già segnalato nella relazione relativa all'a.a. precedente): se nei casi di Varietäten des Deutschen e Varieties of English il problema era legato alla mancanza di riferimenti alla didattica nei programmi, nel caso del russo (Разновидности русского языка) esso è legato all'assenza di riferimenti al settore L/LIN 21 nel D.M. 616 che regola questo aspetto.

In riferimento ad altri possibili sbocchi occupazionali, anche in linea con il RRC del CdS (2020), si auspica un ulteriore allargamento delle consultazioni con le parti sociali anche fuori dal mondo della scuola, includendo centri di cultura nazionali e internazionali, biblioteche, archivi, case editrici, redazioni giornalistiche.

In riferimento all'esperienza di didattica a distanza dovuta all'emergenza COVID-19 si raccolgono le seguenti osservazioni provenienti dal questionario distribuito dalla CPDS ai docenti del Dipartimento di Lingue e letterature straniere, con solo riferimento al CdS LM37:

- su 69 partecipanti, solo 6 questionari si riferiscono alla LM37, per cui i dati devono considerarsi parziali;
- tra le problematiche tecniche viene segnalata l'inaffidabilità della connessione, in particolare degli studenti;
- tra le difficoltà nella didattica i docenti segnalano la limitata interazione con gli studenti, la necessità di rimodulazione dei contenuti e delle tempistiche, con conseguente aumento del lavoro di organizzazione e ripercussioni quali affaticamento della vista;
- alla rimodulazione dei corsi consegue la rimodulazione della bibliografia, anche legata a questioni di copyright;
- è emersa con frequenza la difficoltà di accesso alla piattaforma per gli esami da parte degli studenti;
- in riferimento alla preparazione delle tesi, viene segnalata la maggiore richiesta di tutorato espressa dagli studenti nei confronti dei docenti.

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. 2019/2020. Dall'indagine sull'opinione degli studenti non emergono particolari criticità e i dati risultano positivi; la **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA** dei frequentanti (3,1) ha dimostrato una lieve flessione rispetto allo scorso anno (3,13) tornando ai valori dell'anno precedente (3,10), invece quella dei non frequentanti è ulteriormente leggermente migliorata 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.

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 (3,62) e il rispetto degli orari (3,54): il dato risulta particolarmente rilevante se si tengono presenti le criticità nell'erogazione delle lezioni legate alla pandemia che ha fortemente condizionato la didattica del secondo semestre 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 il carico di studio (2,74), il dato migliore la reperibilità dei docenti (3,31).

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:

- 4S006133 Social Media Technologies: 1,53, non frequentanti: 2,13; sia le risposte sia i suggerimenti segnalano numerose criticità (carico di studio elevato, materiale didattico non adeguato, modalità d'esame non espresse in modo chiaro, scarso interesse per la materia e carente soddisfazione riguardo all'insegnamento). I non frequentanti rilevano in particolare problemi relativi al materiale didattico, al carico didattico e alle conoscenze preliminari.
- 4S002971 Varietades del español 1: 1,55, non frequentanti numero di valutazioni insufficienti. I giudizi presentano valori molto inferiori rispetto allo scorso anno (soddisfazione complessiva 2,48, non frequentanti: 2,41). 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)

Pur presentando ancora un giudizio modesto chiari miglioramenti si segnalano riguardo ai due insegnamenti che gli scorsi anni avevano presentato gravi criticità e nei cui confronti sono stati attuati interventi da parte della Direttrice di dipartimento e del Presidente del Collegio didattico con il coinvolgimento della Commissione paritetica:

- 4S002985 Storia dell'arte internazionale; 2,33, non frequentanti 2,20, in miglioramento rispetto all'anno scorso; le criticità nella valutazione sono dovute al carico di studio e allo scarso coinvolgimento degli studenti.
- 4S006140 Varieties of English 2 for International Tourism and Commerce: 2,38, non frequentanti 2,35, in miglioramento rispetto all'anno scorso; le criticità riguardano la scarsa regolarità nell'erogazione delle lezioni, modalità d'esame poco chiare e carenze nel coinvolgimento degli studenti.

Pur presentando un giudizio complessivamente sufficiente si evidenziano specifiche criticità nel caso di tutti gli insegnamenti di Varietà della lingua cinese, soprattutto in relazione al carico di studio:

- 4S007207 Varietà della lingua cinese (2,33).
- 4S007207 Varietà della lingua cinese (1,80)
- 4S007207 Varietà della lingua cinese (esercitazioni: 2,22).
- 4S003497 Lingua cinese alfabetizzazione: conoscenze preliminari (2,20).

Analogamente altri insegnamenti evidenziano problemi specifici:

- 4S002972- Varieties of English (2,38, non frequentanti: 2,07) carico di studio eccessivo, evidenziato anche nei suggerimenti).
- 4S006138 - Varietäten des Deutschen 2: Tourismus und Handel: lievi criticità in relazione all'interesse per gli argomenti trattati: 2,23; non frequentanti numero di valutazioni insufficienti).
- 4S01046 Metodologie e determinazioni quantitative d'azienda: i frequentanti segnalano scarsa puntualità nell'erogazione delle lezioni (2,14).

Nei **SUGGERIMENTI LIBERI**, laddove le lezioni sono state svolte con regolarità, in vari casi gli studenti si esprimono favorevolmente sulla didattica a distanza in quanto 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. Tali giudizi sono conformi a quanto rilevato nell'indagine di Ateneo sulla soddisfazione degli studenti sulla Didattica a distanza (DAD).

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:

- opinione sull'adeguatezza del materiale e ausili didattici: 3,26 frequentanti, 3,02 non frequentanti
- opinione sulla coerenza con quanto dichiarato sul sito: 3,5 frequentanti.

DALL'**ANALISI DEI PROGRAMMI** emergono pochi punti deboli; alcuni insegnanti non specificano se il programma per studenti non frequentanti si differenzia quanto a temi trattati e materiali didattici; la mancanza di una indicazione precisa, presumibilmente, implica tacitamente che i programmi sono da ritenersi uguali.

Analogamente allo scorso anno, si suggerisce di dare indicazioni specifiche per gli studenti Erasmus, anche se nel 2020, in fase di Covid 19, 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 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: media 3,23 (frequentanti), 3,02 (non-frequentanti).

Tuttavia, 10 insegnamenti hanno una media inferiore a 3 per i frequentanti (il numero è più consistente rispetto allo scorso anno) e 8 per i non frequentanti (il dato è inferiore rispetto allo scorso anno).

Si suggerisce maggiore uniformità nell'indicazione delle modalità di esame, in modo da chiarirle soprattutto ai non frequentanti.

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

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

Dall'esame della scheda SMA approvata in novembre 2020 nel Collegio Didattico (con valori degli indicatori aggiornati al 10 ottobre 2020) 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 30% negli ultimi 3 anni.
- performance molto elevate di occupabilità (superiori alle medie di area geografica e nazionale): oltre l'80% a un anno e oltre l'85% a tre anni dal conseguimento del titolo.

L'attrattività nei confronti di studenti laureati in altri atenei è stata oggetto di approfondita analisi nella SMA, perché la percentuale risulta significativamente inferiore rispetto alla media di area geografica e nazionale, nonostante il valore assoluto sia in linea con tale media e superiore alla media nazionale (n=55). Il ridotto valore della percentuale è legata al numero molto elevato di studenti che conseguono il titolo triennale in questo Ateneo (in particolare nella classe 12) e scelgono di continuare i loro studi nella nostra LM38, dato che non può essere considerato negativo. La percentuale di laureati entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero è in miglioramento nell'arco degli ultimi 3 anni e risulta generalmente in linea con l'area geografica di riferimento.

In crescita nell'arco degli ultimi 5 anni è 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 durata degli studi, analizzati in dettaglio nella SMA. 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. Da rilevare anche che la percentuale di laureati entro la durata normale del corso è in linea con la media di area geografica e nazionale.

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:

- monitoraggio dell'andamento della percentuale di studenti iscritti al primo anno provenienti da altro Ateneo e analisi delle loro scelte; i dati Anvur hanno evidenziato dal 2017 un deciso incremento di iscritti al primo anno laureati in altro Ateneo (passati da circa 20 nel biennio 2015-2016 a 65-70 nel triennio 2017-2020). È stata realizzata anche un'attività di raccolta di informazioni che confermano che l'elemento di maggior attrazione e differenziazione della LM38 del nostro Ateneo è legato all'efficace integrazione tra insegnamenti/competenze di natura linguistica e quelli di ambito economico-aziendale.
- verifica del bilanciamento della suddivisione degli insegnamenti del 2° anno tra 1° e 2° semestre: dall'analisi non è emersa per ora la necessità di variazioni.

Si ribadisce che dal Rapporto di Riesame del 6 settembre 2017 emerge una gestione efficace e un'analisi adeguata dei questionari: in particolare nelle sezioni 2 L'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, 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. 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 individuati alcune ricadute positive, bisogna attendere i prossimi anni per una adeguata valutazione.

Per l'a.a. 2019-20 il rapporto studenti/docenti complessivo e il rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno sono superiori al valore soglia. La SMA precisa tuttavia che “ci si attende che l'introduzione dall'a.a. 2020/2021 dello sdoppiamento degli insegnamenti del primo anno per gruppi di studenti (cognomi A-L e M-Z) possa ridurre significativamente i due indicatori citati. Sul piano della strategia di Ateneo il dato andrebbe posto in evidenza, così come andrebbe segnalato che la percentuale di ore di docenza svolta da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di insegnamento erogate sia già significativamente inferiore alla media di area geografica e nazionale”.

QUESTIONARIO DOCENTI:

Osservazioni ricorrenti o suggerimenti particolari, in riferimento ai docenti della LM38:

- Aumento del lavoro di organizzazione/preparazione delle lezioni e rimodulazione del materiale bibliografico.
- Problemi di affaticamento visivo
- Difficoltà tecniche nell'uso di SEB e di altri strumenti per gli esami scritti
- Limitazione dell'interazione tra docenti e studenti
- Possibilità che la modalità di ricevimento on line accresca l'aspettativa degli studenti nei confronti della disponibilità dei docenti.
- In considerazione ai problemi di connessione o di indisponibilità di computer si suggerisce di porre a disposizione degli studenti apparecchiature in comodato d'uso.
- Difficoltà di distinguere studenti frequentanti e non.

CONCLUSIONI

Osservazioni generali, suggerimenti e prassi proattive da segnalare al PdQ

A livello del giudizio complessivo bisogna tenere conto dell'emergenza sanitaria evidenziatasi nel secondo semestre dell'anno scorso, e il relativo periodo di lockdown, che ha influenzato notevolmente le modalità di erogazione dei corsi, e alla quale il Dipartimento, sulla falsariga delle indicazioni governative e di Ateneo, ha dovuto far fronte, dimostrando però una buona capacità di risoluzione dei problemi.

L'esame effettuato dalla Commissione sui percorsi formativi dei Corsi di Studio del Dipartimento continua ad evidenziare nell'insieme un quadro positivo, con un'offerta didattica ben equilibrata e generalmente apprezzata dagli studenti. La maggior parte dei **Corsi triennali** hanno **obiettivi professionalizzanti** 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. Il CdS in Lingue e Letterature straniere continua ad avere una vocazione più culturale ed umanistica, che si può completare con la LM37. Tuttavia le consultazioni con le parti sociali e le informazioni riportate dalla Scheda SUA, ulteriormente sviluppate, 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, oltre alla possibilità, per gli studenti del curriculum Linguistico-didattico, di sostenere esami per il Percorso formativo 24 Cfu per l'insegnamento.

Per quanto riguarda i **Corsi di Laurea magistrale**, si evidenzia anche qui un generale miglioramento per la LM 37, grazie anche all'internazionalizzazione, al doppio diploma e all'interesse pedagogico dei Laboratori di introduzione alle metodologie e tecnologie didattiche con tirocinio osservativo a scuola. Anche la LM 38 vede aumentata la sua attrattività grazie a un'offerta didattica sempre più professionalizzante e implementata dal cambio di ordinamento.

I **dati relativi alle immatricolazioni (e abbandoni)** evidenziano un miglioramento o una significativa stabilizzazione, ma sarà importante un attento monitoraggio a seguito dell'eliminazione del numero programmato.

I dati che riguardano l'**indagine sull'opinione degli studenti** mostrano un livello di soddisfazione complessivamente buono e una buona capacità di intervento, nell'azione coordinata dei vertici del Dipartimento e del Collegio didattico, dei referenti dei CdS e dei docenti interessati della Commissione paritetica, per trovare adeguate misure di risoluzione o miglioramento delle criticità.

Le **attività integrative** (seminari, esercitazioni, tutorato, FSG) sono continuate anche nel secondo semestre, nonostante l'emergenza sanitaria, on line, per l'assistenza alla preparazione di tesi o elaborati finali, o il supporto alla didattica, al fine di ridurre le lacune nelle conoscenze preliminari degli studenti. Lo stesso vale per i corsi di perfezionamento, opportunamente rimodulati, e per le attività che prevedevano esercitazioni pratiche, si sono trovate soluzioni a livello informatico, o sono state recuperate a settembre, prima della conclusione dell'anno accademico. Notevole è stato l'impegno per fornire momenti di formazione per i docenti e tutorial per gli studenti sulle nuove tecnologie per la didattica e gli esami.

Le numerose manifestazioni, conferenze e convegni, programmate dai diversi SSD del Dipartimento, si sono svolte regolarmente nel primo semestre, mentre quelle del secondo sono state riprogrammate per l'anno successivo, o realizzate on line, con una conferma di partecipazione e interesse.

Questionari

I questionari, come già l'anno scorso, erano facoltativi, e l'opportunità di una sempre maggiore informazione degli studenti a questo proposito, che la Commissione aveva indicato l'anno scorso, sembra essere stata recepita, dato che è stata registrata una buona percentuale di risposte (80% a livello di Ateneo). È parso di poter constatare una partecipazione più motivata degli studenti, mentre in altri casi si osservano critiche non ben giustificate, e si ricorda che le risposte sono individuali, e non possono essere riferite come critiche collettive.

Da segnalare un'anomalia, confermata dal Cineca, nella rilevazione dei questionari su Esse 3 del secondo semestre, che ha comportato una diminuzione della registrazione delle opinioni degli studenti, e di conseguenza anche della numerosità dei report. Ci si potrebbe chiedere se questo abbia prodotto un maggior numero di corsi o parti di corso con meno di cinque compilazioni.

Tuttavia, nemmeno quest'anno ha potuto essere realizzato l'auspicio di poter consultare tali report con meno di cinque compilazioni, il che rende meno agevole una valutazione globale degli insegnamenti dei vari CdS.

L'auspicata possibilità di inserimento di una terza opzione nel questionario come "frequentante parziale" non è stata realizzata, ma la distinzione tra frequentanti e non frequentanti è rimessa in discussione dalle modalità della DAD, con la registrazione delle lezioni, e ha richiesto una riflessione i cui risultati sono stati pubblicati dall'Ateneo per l'a.a. 2020-2021.

Ai questionari per gli studenti è stata aggiunta nel secondo semestre, a livello di Ateneo, una parte sulla DAD, riguardante le modalità di erogazione, la loro efficacia nell'apprendimento e le possibilità di interazione con i docenti. Una percentuale piuttosto alta di studenti non ha dato indicazioni precise sullo svolgimento delle lezioni, evidenziando la necessità di una maggiore informazione sulle diverse modalità di erogazione on line. Tra le risposte valide solo un 8% riguardava il settore delle Scienze umanistiche, ma in generale sono molto utili per evidenziare la "ricezione" di vantaggi e svantaggi delle diverse modalità. L'analisi sottolinea l'opportunità di facilitare l'interazione e il coinvolgimento degli studenti, e di rispettare una programmazione temporale distribuita secondo tutto l'arco del periodo didattico, esigenza sentita anche dagli studenti.

Come detto nell'Introduzione, la Commissione ha elaborato anche un questionario per i docenti, che ha avuto un notevole riscontro, e le cui 69 risposte evidenziano da una parte un buon adattamento dei docenti alle nuove modalità che hanno consentito di garantire l'offerta formativa, adeguandosi all'esigenza di rimodulare corsi, o le indicazioni per tesi ed elaborati finali. Sono state evidenziate anche le problematiche legate al reperimento o alla fornitura on-line della bibliografia, e al copyright (a questo proposito sono da registrare le indicazioni sul diritto d'autore pubblicate dall'Ateneo il 30 novembre scorso).

La modalità più diffusa di erogazione sembra essere stata quella asincrona, ma tutte sembrano aver portato un aumento del lavoro dei docenti e anche a una "riformulazione" delle modalità di interazione con gli studenti, con la creazione di nuove aspettative di una disponibilità dei docenti allargata al di là delle lezioni e del ricevimento. È stato segnalato in generale un buon supporto dello staff tecnico-informatico, e da parte di segreterie e biblioteche.

La struttura e i risultati del Questionario potranno altresì essere utilmente trasmessi al PdQ in vista di una analisi che verrà promossa a breve.

Componente studentesca della Commissione

Anche quest'anno la Commissione ha potuto essere integrata, dopo la laurea di alcuni suoi componenti, in relazione a tutti i CdS e si evidenzia il prezioso apporto degli studenti, alcuni dei quali hanno partecipato ai Laboratori di rappresentanza attiva istituiti l'anno scorso.

Internazionalizzazione

L'emergenza sanitaria del secondo semestre ha gravemente influito sulla specifica vocazione internazionale del nostro Dipartimento, negli scambi a livello di docenza e di ricerca.

Gli scambi Erasmus erano già iniziati e sono stati mantenuti, con il pagamento delle borse, molti studenti sono rimasti finché possibile in loco, e hanno usufruito anche della didattica e degli esami a distanza delle università straniere. La Commissione Erasmus del Dipartimento e le Relazioni internazionali dell'Ateneo si sono attivate per risolvere i diversi problemi a livello di mobilità e di didattica, anche attraverso l'emanazione di linee guida per studenti e docenti .

Per quanto riguarda le criticità relative ad alcuni indicatori ANVUR indicate nella scorsa Relazione, continua una tendenza al miglioramento, anche se appunto messo in qualche modo in “attesa” dalle altre problematiche.

Attività di implementazione

Per quanto riguarda i **programmi**, come evidenziato nei Quadri B della Relazione, si evidenzia una sempre maggiore uniformità, ma miglioramenti sono ancora possibili a livello della lingua della loro stesura, in italiano, in inglese e nella lingua del corso, di indicazioni pratiche per gli studenti Erasmus, e della descrizione più dettagliata delle modalità di esame. Si ricorda ancora l’esigenza di un’uniformità dei programmi, in termini di carico didattico, modalità di esame, periodizzazione storico-culturale o tipologie di insegnamento linguistico per corsi sdoppiati rivolti a studenti di un medesimo CdS e anno di corso. Altrettanto consigliata è una definizione coordinata e coerente degli obiettivi e, tanto per gli studenti quanto per la valutazione, dell’articolazione dei moduli, specificando gli interventi dei diversi docenti e i relativi programmi, come ricordato anche periodicamente dai Collegi didattici e dal PdQ.

Alcuni programmi rimandano alla piattaforma Moodle per le integrazioni della bibliografia critica durante il corso, mentre altri rimandano alla piattaforma anche per i testi primari: si consiglia di indicarli anche sulla pagina personale del docente, per una maggiore chiarezza.

Per quanto riguarda gli esami, la Commissione segnala frequenti assenze degli studenti in occasione dei vari appelli, che raggiungono anche il 50% degli iscritti. Questo fatto costituisce un grave disagio organizzativo nelle commissioni, e si consiglia di sensibilizzare gli studenti a cancellare almeno l’iscrizione in tempo utile.

Quanto al coordinamento con il CLA, la Commissione assicura il proprio sostegno all’impegno del referente CLA del Dipartimento, e il monitoraggio delle eventuali difficoltà. Per quanto riguarda le problematiche di gestione degli spazi e del coordinamento di lezioni e appelli relativi a uno stesso CdS e allo stesso anno o semestre di corso segnalate nella scorsa Relazione, esse sono state soggette a ulteriori riformulazioni e ricerche di soluzioni a causa della DAD di emergenza, e potranno essere oggetto di ulteriori riflessioni.

Per quanto riguarda le strategie di sviluppo e implementazione della didattica, la Commissione rileva il grande lavoro di formazione e aggiornamento reso necessario dall’emergenza sanitaria del secondo semestre, che si è aggiunto, avvalendosi, ai diversi progetti sulle nuove tecnologie didattiche anche nell’ambito delle Digital Humanities, sulla didattica a distanza e *blended*. Dall’esperienza maturata si rilevano l’utilità e le potenzialità di tali iniziative, ma anche la necessità di continuare la riflessione, da parte dei docenti quanto del *Teaching and Learning Center* di Ateneo, sulla formazione alle nuove tecnologie e il miglioramento dei materiali didattici, sia a livello di *e-learning design* sia, non appena possibile, per restituire all’offerta didattica dei CdS le possibilità di interazione indispensabili ai vari livelli di apprendimento e sviluppo culturale, scientifico e personale, promossi dal nostro Dipartimento.