

# **Relazione della Commissione Paritetica Docenti-Studenti del Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere – 2018-2019**

## **INTRODUZIONE**

### **Corsi afferenti al Dipartimento:**

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

### **Composizione della Commissione e attività svolta:**

La 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, Genny Pernigotto, Davide Tufano e Davide Turi. Studenti e docenti rappresentano tutti e 5 i CdS del Dipartimento.

La Commissione lavora congiuntamente e in sottocommissioni [Colombo-Pernigotto LLS, Dalle Pezze-Tufano L11-ED, Fiorato-Amaechi L-12, Giust-Bellini LM 37, Ferrari-Turi LM 38] a seconda delle necessità e si è riunita regolarmente durante l'anno 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. Inoltre, la Commissione si è riunita più volte in via telematica per recepire il lavoro delle sottocommissioni, per esprimere un parere su singoli punti e per approvare il testo della relazione.

La Commissione si è basata sulla seguente documentazione:

- schede SUA-CdS
- schede SMA
- rapporti di Riesame ciclico
- indagine sull'opinione degli studenti (Report per CdS)
- dati relativi al numero delle iscrizioni per l'a.a. 2018-2019
- 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
- linee Guida fornite dal Presidio.

Particolarmente utili, nel corso dell'anno 2019, sono state anche le riunioni del 28 marzo e del 27 novembre per un confronto con i referenti dei Corsi di Studio sulle criticità e la verifica delle azioni per il loro superamento, le riunioni di aggiornamento del 19 marzo, 15 aprile e 16 settembre organizzate dal PDQ sui questionari per gli studenti e le linee guida, e l'incontro del 9 settembre tra le referenti delle CPDS della macro-area umanistica sulle criticità delle strutture.

La Commissione ha inoltre incontrato il Presidio della Qualità il 14 marzo, e il 31 ottobre 2019, e il Nucleo di Valutazione il 17 giugno.

Alcuni membri della componente studentesca della CPDS si sono inoltre utilmente avvalsi del Laboratorio di rappresentanza attiva nella valutazione della didattica, svoltosi il 3 e 7 novembre 2019, che consentiva anche l'acquisizione di 1 CFU.

I Report dei questionari degli studenti considerati sono stati inviati dal Presidio: estrazione il 30.9.19 per quanto riguarda i giudizi generali sui CdS e quelli sui singoli moduli, il 14.11.19 per quanto riguarda i suggerimenti liberi per docente e il 21 gennaio quelli aggregati 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.

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 2018-2019 (estrazione il 17.1.2020).

## **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: 3,28. L'opinione è solo lievemente inferiore per quanto riguarda gli studenti **non frequentanti**: 3,08, ma anche qui in aumento rispetto all'anno precedente.

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: 3,16; l'interesse suscitato dai docenti (3,31) o dagli argomenti (3,33) dei corsi è buono, così come la chiarezza di esposizione 3,37, e i dati migliori, anche qui in aumento, riguardano il rispetto degli orari (3,52) e la reperibilità dei docenti (3,57). Anche qui lievemente inferiori le medie per i **non frequentanti**; il punto più critico riguarda le conoscenze preliminari, 2,91, mentre tutti gli altri dati superano il 3. La media migliore riguarda sempre la reperibilità (3,38), ma anche la chiarezza nella definizione delle modalità di esame (3,24), entrambe migliorate rispetto all'anno scorso; buono anche l'interesse per gli argomenti (3,13), costanti 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 (9) al di sotto, ma nessuno al di sotto della soglia del 2,40.

Anche per i **non-frequentanti**, la stragrande maggioranza si situa al di sopra del 3, e solo una minoranza (13) lievemente al di sotto, e anche qui nessuno al di sotto di 2,40.

Per le **risposte alle singole domande**, si osservano pochi dati che vanno al di sotto della soglia del 3, e pochissimi sotto la soglia del 2,5 per i non frequentanti. I dati più critici riguardano anche qui le conoscenze preliminari (4S00853 Letteratura spagnola 1: 2,22), il carico di studio, l'interesse e la chiarezza delle spiegazioni. In aumento le risposte che attestano la piena soddisfazione con 4.

Per meglio interpretare i risultati e le medie riportate, sono stati utili i **SUGGERIMENTI DEGLI STUDENTI**. Per i **frequentanti**:

- alleggerire il carico didattico (12,64 %)
- inserire prove d'esame intermedie (12,25%)
- fornire più conoscenze di base (8,40%)

Per i **non frequentanti**:

- alleggerire il carico didattico (21,68%)
- inserire prove di esame intermedie (10,84%),
- fornire più conoscenze di base (8,32%).

Percentuali generalmente in calo rispetto all'anno scorso, e dunque segno di un miglioramento a seguito di una presa in considerazione delle esigenze degli studenti.

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, e anche in relazione ai miglioramenti effettivi messi in atto dai singoli docenti rispetto all'anno precedente. La Commissione ha potuto constatare miglioramenti sostanziali in alcuni casi, anche grazie agli incontri tra la Direttrice di Dipartimento, il Presidente del Collegio Didattico, i referenti del CdS e della Commissione paritetica con i docenti interessati.

Anche per l'anno 2018-2019, i suggerimenti vertono sulla richiesta di sempre più numerose risorse didattiche multimediali o da utilizzare a distanza, maggiore chiarezza e in qualche caso maggiore concentrazione sugli obiettivi del corso nelle spiegazioni, una maggiore coerenza tra titolo del corso e programma indicato/effettivamente svolto.

Si sono evidenziate anche criticità specifiche relative a (pochi) singoli insegnamenti, che saranno debitamente comunicate alla Direttrice di Dipartimento.

Per quanto riguarda **l'attrattività del corso**, infine, si evidenzia che gli iscritti totali al primo anno sono stati 125, mentre gli iscritti totali sono stati 515.

## **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 migliorate rispetto all'anno scorso. In particolare:

- opinione sul carico di studio: 3,25 (non frequentanti 3,02)
- opinione sull'adeguatezza materiale didattico: 3,36 (non frequentanti 3,11)
- opinione sulla coerenza con quanto dichiarato sul sito: 3,52

Nei report riguardanti i singoli docenti, tutti i dati risultano soddisfacenti, con valori pari o sopra il 3, e rarissimi valori appena al di sotto, soprattutto per quanto riguarda i non frequentanti.

Dall'**ANALISI DEI PROGRAMMI** risulta che, in generale, essi sono formulati in modo corretto e abbastanza completo. 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 specifiche per gli studenti Erasmus (v. Conclusioni). Alcuni programmi rimandano alla piattaforma Moodle per le integrazioni della bibliografia critica durante il corso.

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 ulteriormente queste problematiche alla Direttrice del Dipartimento e al Presidente del Collegio didattico perché tali raccomandazioni siano reiterate a tutti i docenti, in particolare 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, che andrebbero evitate. Per quanto riguarda le attrezzature informatiche delle aule, si sono riscontrati miglioramenti, anche se, nonostante la professionalità e la collaborazione dei tecnici, i docenti si trovano ancora a volte ad affrontare problemi, in particolare all'inizio dell'orario di lezione, con conseguente perdita di tempo prezioso.

### **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 3,41, media non frequentanti 3,24, in lieve aumento rispetto all'anno precedente. Da un'analisi più ravvicinata dei programmi emerge che essi enunciano tutti le modalità d'esame, in generale in modo articolato e conforme. Molti programmi prevedono prove anche scritte, e modalità in itinere di verifica graduale delle conoscenze apprese, che dipendono naturalmente dal tipo di corso, ma in generale i docenti si sono ulteriormente conformati alle *Istruzioni per le schede delle pagine degli insegnamenti* diffuse dal PQ.

Qualche disomogeneità si riscontra ancora nella lingua dei programmi, e si suggerisce di raccomandare ai docenti di fornirli sempre in italiano e in inglese, oltre che, eventualmente, nella lingua del corso.

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

La Scheda di Monitoraggio Annuale, datata 28.09.2019, risulta articolata ed esaustiva, e prende in esame i dati secondo gli indicatori ANVUR, riprendendo anche i dati di confronto relativi all'area

geografica e nazionali. È divisa in cinque punti, che monitorano in particolare gli indicatori della didattica, dell'internazionalizzazione e della sperimentazione.

La scheda registra un ulteriore «miglioramento generalizzato» degli indicatori della didattica (es. laureati in corso, iC02), anche rispetto ai dati dell'area geografica. In aumento l'attrattività del CdS anche al di fuori della regione, mentre altri dati si rivelano più altalenanti.

La SMA ne fornisce un'analisi chiara e pertinente, che rende conto delle diverse variazioni soprattutto facendo riferimento anche alle modifiche delle propedeuticità e dei saperi minimi, e al numero programmato, che dovrebbe portare anche un maggior livello generale di motivazione degli iscritti.

I dati sull'internazionalizzazione sono riportati in via di miglioramento e sono riconsiderati alla luce di tali riflessioni. In particolare, ne viene sottolineato il collegamento con quelli delle regolarità delle carriere, in cui si constata ancora qualche criticità, dovute soprattutto all'alto numero di iscritti prima dell'introduzione del numero programmato.

Il rapporto docenti/studenti, anche qui dovuto al numero programmato, risulta migliorato, mentre in calo rispetto all'anno scorso l'indice iC19, relativo alle ore erogate da docenti assunti a tempo indeterminato, dovuto all'aumento del numero di RTD, segno comunque dell'inserzione di forze nuove nel corpo docente.

La scheda segnala altresì un miglioramento dei dati dei livelli occupazionali, superiori anche alla media dell'area geografica, e l'ottimo grado di soddisfazione dei laureandi.

La Commissione valuta positivamente le prassi proattive espresse nel quadro conclusivo della Scheda, soprattutto per quanto riguarda la verifica costante dei dati dell'internazionalizzazione, e un approfondimento sugli esami che più frequentemente vengono sostenuti con ritardo (v. Conclusioni generali di questa Relazione) e che ritardano quindi la positiva conclusione delle carriere.

Il rapporto di riesame non è cambiato rispetto agli anni scorsi, per cui si rinvia alle osservazioni della Relazione della Commissione paritetica dell'anno scorso. Sono stati accolti i suggerimenti riguardo una maggiore consultazione e confronto con i referenti dei diversi CdS, con gli studenti e con la Commissione paritetica, ma vale la pena di continuare a monitorare le lievi criticità e le prassi proattive segnalate.

## **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, e accoglie ulteriormente le osservazioni della precedente Relazione della Commissione paritetica.

La presentazione del corso è chiara ed esaustiva.

Per quanto riguarda le consultazioni con le parti sociali, anche a livello telematico, la Commissione rileva positivamente la pregnanza degli enti e dei documenti consultati, ad esempio relativamente all'ambito turistico-culturale, alle possibilità offerte dalle nuove tecnologie digitali in ambito umanistico, la consultazione di A.N.I.T.I., Associazione Nazionale Italiana Traduttori e Interpreti, la traduzione, letteraria o non, potendo essere uno degli sbocchi vocazionali del CdS. Con A.N.I.T.I., il Dipartimento ha stipulato nel 2017 una convenzione per attività comuni, come la Giornata della Traduzione tenutasi il 10 maggio 2019 e che si terrà ancora quest'anno.

Come l'anno precedente, si sottolinea positivamente continuità con la laurea magistrale per quanto riguarda l'insegnamento. Positivo anche il riferimento ai dati, tra cui quelli di Alma Laurea, che evidenziano buone prospettive occupazionali, superiori alla media nazionale, del CdS, e la necessità di mantenere e sviluppare costantemente i rapporti con enti e imprese culturali.

Chiare le modalità di ammissione (A3a), e per quanto riguarda la lingua di erogazione dei corsi anche se viene riportata la menzione “salvo ulteriori indicazioni”, nel Quadro 4a non viene accolto il suggerimento della Relazione della CPDS dell’anno scorso di specificare 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.

Tutte le parti del Quadro B5 sono esaustivamente redatte e rinnovate rispetto allo scorso anno, con ricchezza di informazioni. I quadri dal B6 al C 3 rinviano utilmente ad altre importanti informazioni.

## **F – Ulteriori osservazioni e proposte di miglioramento**

La Commissione rileva positivamente le attività migliorative attuate e che spiegano i buoni risultati generali del CdS. Miglioramenti sono ulteriormente possibili nella coerenza degli insegnamenti con gli obiettivi del CdS, anche per quanto riguarda una sempre maggior estensione degli sbocchi occupazionali.

Per quanto riguarda gli stage, il CdS non ha ritenuto di procedere con la loro obbligatorietà, ma la Commissione apprezza l’intenzione di individuare sempre maggiori **attività specifiche** inerenti ai percorsi di studio (linguistica, letteratura, didattica, traduzione, eventi culturali ecc...).

## **CORSO DI LAUREA TRIENNALE IN LINGUE E CULTURE PER L’EDITORIA (L-11)**

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

Dall’indagine sull’opinione degli studenti, la **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA dei frequentanti** è buona: 3,18. L’opinione è buona anche per quanto riguarda gli studenti **non frequentanti** (2,91).

Per quanto riguarda la **sintesi della valutazione** il dato più basso riguarda le conoscenze preliminari sia per i **frequentanti** (3,03) sia per i **non frequentanti** (2,78).

Tra i suggerimenti dei **frequentanti** si segnalano le richieste di

- inserimento di prove d’esame intermedie (12,35%)
- alleggerimento del carico didattico complessivo (11,63%).

Tra i suggerimenti dei **non frequentanti** si segnalano le richieste di

- alleggerimento del carico didattico complessivo (16,47%)
- inserimento di prove d’esame intermedie (11,37%).

Si segnala la continuità sulla soddisfazione complessiva del CdS, che, dopo aver assorbito l’incremento eccezionale delle immatricolazioni dell’a.a. 2017/2018 (dovuto al fatto che il CdS di Editoria risultava essere l’unico ancora ad accesso libero e aveva catalizzato, pertanto, le iscrizioni degli studenti esclusi dagli altri due), ha mantenuto un buon valore complessivo.

Per la **SODDISFAZIONE DEL CORSO PER SINGOLO DOCENTE**, si segnala il seguente caso inferiore a 2,40: 4S02248-Informatica per gli studi umanistici, insegnamento che, tuttavia, non è più tenuto dallo stesso docente.

Le criticità specifiche relative a singoli insegnamenti saranno comunicate alla Direttrice di Dipartimento, che convocherà i docenti interessati.

Per quanto riguarda l'**attrattività** del corso, infine, si evidenzia che gli iscritti totali al primo anno sono stati 119, mentre gli iscritti totali sono stati 579.

## **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:

- opinione sul carico di studio: 3,23 (non frequentanti 2,95)
- opinione sull'adeguatezza materiale didattico: 3,27 (non frequentanti 3,02)
- opinione sulla coerenza con quanto dichiarato sul sito: 3,44.

In seguito all'**ANALISI DEI PROGRAMMI**, si segnalano pochi casi di non completezza del programma, in particolare per alcuni insegnamenti non è esplicitata la modalità di ottenimento del voto finale (tramite media con il voto del certificato di competenza linguistica); in altri casi manca una frase che espliciti quali aspetti sarà teso a verificare l'esame. Tali criticità verranno segnalate al Referente del CdS.

Per quanto riguarda la logistica, gli studenti rilevano l'inadeguatezza delle aule in cui si teneva l'insegnamento di 4S002927-English literature 2 e 4S00901-Storia del libro e dell'editoria, che risultavano troppo affollate.

Dall'analisi dei suggerimenti liberi degli studenti frequentanti si segnala una parziale sovrapposizione di argomenti nei programmi di alcuni insegnamenti: 4S002899-Teoria e metodologie dell'edizione e 4S003494-Introduzione alla filologia romanza; 4S002927-English literature 2 e 4S002926-English literature 1.

## **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 della definizione delle modalità d'esame**, si rileva il valore di **3,22** per gli studenti frequentanti e di **3,11** 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.

Premesso che i dati considerati nella SMA del 2019 si riferiscono agli anni 2017 e 2018 e descrivono un periodo di passaggio dall'accesso libero a quello a numero programmato, si constata che gli indicatori mostrano un andamento complessivo più che soddisfacente. La criticità riguardante la crescita degli abbandoni dopo N+1 anni si vedrà probabilmente ridotta grazie all'avvenuta introduzione del numero programmato, che dovrebbe ridurre la frequenza di passaggi ad altro corso.

Come si evince dal verbale del Collegio didattico del 27/11/2019 e dal Rapporto di riesame ciclico, si segnala che l'azione 5 (aumentare le prove in itinere) è ancora in corso in quanto il Collegio didattico non è giunto all'approvazione di un procedimento di istituzionalizzazione delle stesse, mentre l'azione 6 (creazione di uno spazio virtuale di confronto fra studenti, docenti e personale TA) non è stata avviata in quanto si è preferito ovviare alla mancanza aumentando piuttosto la frequenza di dialogo all'interno della commissione AQ.

Sia la SMA sia il Rapporto di riesame ciclico mostrano un'accurata analisi dei punti di forza e delle criticità 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 suggeriscono, come già nelle passate consultazioni, un ampliamento dell'offerta formativa verso aree molto specifiche come il diritto d'autore, la gestione dell'impresa editoriale, la distribuzione del libro e la comunicazione editoriale. Come già indicato nel Rapporto di riesame ciclico, se da un lato le necessità degli imprenditori dovrebbero rispecchiarsi nell'offerta formativa, dall'altro il CdS deve anche garantire un'approfondita preparazione culturale e linguistica che consenta il proseguimento degli studi con la laurea magistrale.

#### **F - Ulteriori osservazioni e proposte di miglioramento**

Le attività integrative sono state generalmente apprezzate (es. FSG) e si auspica che possano continuare e aumentare. Si auspica, inoltre, un aumento delle possibilità di tirocinio in ambito specificatamente editoriale, come evidenziato nel Rapporto di riesame ciclico, pur nella consapevolezza che il mercato locale si mostra limitato nella possibilità di accoglienza.

### **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**

Dalla media relativa alla **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA** del corso di studi non emergono particolari criticità. Si rivelano leggermente inferiori i dati per i non-frequentanti: soddisfazione complessiva frequentanti: 3,12, non frequentanti: 2,94, quest'ultimo dato in leggero miglioramento rispetto all'anno scorso.

Per quanto riguarda l'opinione degli studenti frequentanti tutti i valori si attestano sopra al 3, mentre per gli studenti non frequentanti il valore inferiore riguarda le conoscenze preliminari ma si attesta su 2,82.

Rispetto allo scorso anno, si registra un aumento dei valori di soddisfazione.

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:

4S002902 Letteratura e cultura spagnola 1 A-E, con un valore di 2,18;

4S00916 Teoria e Tecnica della Comunicazione M-Z, con un valore di 2,25;

4S002919 English Language 2 Tur, con un valore di 2,23;

4S002934 English Linguistics for Tourism and Commerce, con un valore di 2,19.

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

4S002903 English Literature and Culture 1 P-Z con un valore di 2,39;

4S002902 Letteratura e cultura spagnola 1 F-O con un valore di 2,32;

4S002919 English Language 2 Tur, con un valore di 2,16;

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 meglio interpretare i risultati e le medie riportate, sono state consultate le sintesi dei suggerimenti degli studenti, da cui emergono in particolare le seguenti voci, sostanzialmente in linea con quelle dell'anno scorso.

- inserire prove d'esame intermedie: 15,10 % (non frequentanti 10,90%)
- alleggerire il carico didattico: 13,84% (non frequentanti 14,46%).

Per quanto riguarda i **SUGGERIMENTI LIBERI** relativi ai singoli insegnamenti risultano in generale segnalazioni riferite alla capienza delle aule, inadeguata rispetto al numero degli studenti, l'apprezzamento del supporto di slide durante le lezioni, qualche sovrapposizione fra gli insegnamenti, la difficoltà di seguire le lezioni nella fascia oraria 17.20-19.00 soprattutto da parte degli studenti pendolari, la richiesta di insegnamenti relativi al lessico turistico-commerciale, anche se i corsi del terzo anno di lingua hanno ricevuto comunque una valutazione buona per tutte le domande. Si rileva anche la richiesta di una maggiore corrispondenza tra il programma e il materiale indicato nella pagina del Corso e quello effettivamente svolto/utilizzato.

Per quanto riguarda l'**attrattività** del corso, infine, si evidenzia che gli iscritti totali al primo anno sono stati 516, mentre gli iscritti totali sono stati 1681.

### **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, in particolare:

- opinione sul carico di studio: 3,14 (non frequentanti 2,94)
- opinione sull'adeguatezza materiale didattico: 3,22 (non frequentanti 3)

L'analisi dei programmi nelle pagine web degli insegnamenti del sito del Dipartimento risulta generalmente positiva: gran parte di essi presentano spiegazioni del programma, delle modalità d'esame e dei testi di riferimento in modo esaustivo e chiaro. Tuttavia, in alcuni casi non sono presenti indicazioni specifiche per gli studenti non frequentanti.

Si riscontra inoltre, come già segnalato nell'anno precedente 2018/2019, una differenza nel corso Deutsche Sprache 3. Questo è infatti, 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. Il corso ha tuttavia ottenuto buone valutazioni di apprezzamento nel questionario degli studenti.

Per quanto riguarda le aule, come detto sopra, gli studenti, nella parte del questionario dedicato ai suggerimenti liberi, segnalano casi di corsi con sovraffollamento rispetto alla capienza delle aule stesse. In alcuni casi è stato segnalato il malfunzionamento delle attrezzature informatiche.

### **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 3,31, media non-frequentanti 3,12.

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

Il rapporto di riesame ciclico approvato in data 18/04/2018, segnalava come criticità l'elevata numerosità dei corsi e il conseguente problema delle aule, e la necessità di aumentare le attività formative di supporto alla didattica. La Commissione Paritetica condivide quanto espresso dal Referente del CdS nel Collegio Didattico del 27 novembre 2019 in merito alla soluzione di tali criticità, ossia l'avvenuto incremento del personale dedicato alla gestione delle aule, pur rilevando che il problema sembra persistere dalle osservazioni libere presenti nei questionari degli studenti, e l'aumento delle attività di supporto alla didattica, la cui ricezione positiva viene confermata dai questionari degli studenti.

La scheda SMA relativa alla L12 riporta la rilevazione dati al 28/09/2019.

La scheda SMA è precisa e accurata e sottolinea che tutti gli indicatori sono in linea con la media dell'area geografica e significativamente al di sopra della media nazionale. La valutazione del CdS da parte di studenti e laureati è positiva. La scheda indica l'intenzione della commissione AQ della L12 di tenere monitorati gli aspetti che possono favorire l'internazionalizzazione del CdS, quali l'inserimento di studenti stranieri, in collaborazione con l'Ufficio Relazioni internazionali e la Commissione Erasmus.

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

Nella versione PDF si segnalano errori di visualizzazione relativi a caratteri speciali nel testo alcune ripetizioni di paragrafi e nel quadro B5 sono rimaste visibili le indicazioni per la compilazione.

Nella versione sul sito, il quadro 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**

L'attrattività del Corso appare costante. In base alla relazione del nucleo di valutazione, la percentuale dei laureati entro la durata del corso si attesta al 64,9% per il 2018, in crescita rispetto agli anni precedenti, tuttavia inferiore alla media dell'area geografica di riferimento che è del 76,4%. Il suggerimento della relazione del Nucleo di Valutazione è di inserire informazioni sulle azioni volte a migliorare il dato nella scheda SUA, per esempio, il servizio di orientamento e tutte le iniziative per il miglioramento della didattica. La Commissione osserva che il Dipartimento di Lingue e Letterature straniere è già attivo in questo senso, grazie anche al progetto di eccellenza in Digital Humanities che ha portato ad un rinnovamento delle strutture e delle strumentazioni a disposizione della didattica con incontri dedicati. Per l'internazionalizzazione, inferiore rispetto alla media, il Nucleo di Valutazione sottolinea l'importanza dell'attrattività verso gli studenti stranieri, quindi l'attenzione agli studenti *incoming*, che è stata recepita nella relazione del Referente del CdS ed esposta nella SMA durante il Collegio Didattico del 27 novembre 2019.

Sono buoni i dati delle indagini AlmaLaurea: la percentuale di laureati che trovano occupazione a un anno dal titolo è leggermente superiore (49,1) rispetto alla media nazionale (39,5) e anche la percentuale di soddisfazione dei laureati (84,5 rispetto a 84,4 della media nazionale). Il quadro globale è soddisfacente e non emerge alcuna necessità di rivedere il Corso di studi.

### **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: 3,35, non frequentanti: 3,13**. Tutte le altre risposte si situano sopra il 3, con una piccola flessione per le conoscenze preliminari.

Per quanto riguarda la **sintesi della valutazione dei frequentanti**, il punteggio più basso (comunque molto buono, 3,22) riguarda le conoscenze preliminari (Q1) e appare più alto rispetto all'anno precedente (3,15). Leggermente peggiorato il dato sul rispetto degli orari (Q5= 3,61 rispetto al 3,74 dell'anno 2017-18); buono il dato sulla reperibilità dei docenti (Q10=3,69), ma anche l'interesse stimolato (Q6=3,5). Per quanto riguarda i **non frequentanti**, in lieve calo il dato (comunque buono) che interessa la reperibilità dei docenti (Q5= 3,43 contro il 3,48 del 2017-18), mentre il dato riguardante le conoscenze preliminari (Q1) è sempre il più basso, ma comunque pari a 3 come nell'a. a. 2017-18.

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

- Frequentanti: alleggerire il carico didattico: 17,11% (in lieve calo)
- Non frequentanti: Alleggerire il carico didattico: 23,28%
- Fornire in anticipo il materiale didattico: 3,70%, in notevole diminuzione rispetto all'anno precedente.

I **SUGGERIMENTI liberi** sono scarsissimi, e riguardano da una parte un eccessivo carico didattico e a volte una mancanza di conoscenze di base, nonché l'esigenza di più facile reperimento del materiale didattico. Alcune risposte hanno evidenziato un eccessivo uso della lingua italiana in un corso di studi in lingua inglese.

Per quanto riguarda l'**attrattività** del corso, infine, si evidenzia che gli iscritti totali al primo anno sono stati 69, e al secondo 26.

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

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

Dai **QUESTIONARI** emerge che le valutazioni degli studenti su questo punto sono buone, e alcune anche ottime:

- opinione sul carico di studio (Q2): 3,26, leggermente migliorato rispetto al 3,19 del 2017-18 (non frequentanti 3,15 rispetto al precedente 3,18)
- opinione sull'adeguatezza materiale didattico (Q3): 3,43, identico all'anno precedente (non frequentanti 3,15 rispetto al precedente 3,33)
- opinione sulla coerenza con quanto dichiarato sul sito (Q9): 3,57, in leggero calo rispetto al valore (3,61) dell'anno precedente

Dall'**ANALISI DEI PROGRAMMI** non si riscontrano particolari criticità. Si segnala solo una certa difformità nella presentazione dei programmi e delle altre voci del syllabus in più lingue. Mentre

nella sezione in inglese i programmi appaiono più 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 (oltre all'inglese). Non sempre sono indicate le differenze nelle modalità d'esame per studenti frequentanti/non frequentanti.

Per quel che riguarda le strutture informatiche a disposizione nelle aule si segnala qualche sporadico malfunzionamento (ad es. audio nell'aula S 11), di solito velocemente risolto.

Si segnala altresì la mancata conformità al numero di studenti frequentanti dell'aula inizialmente destinata all'insegnamento di Italian Literature in the International Context, prontamente risolta dall'Ufficio Logistica in seguito a segnalazione.

### **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 3,43 (in lieve aumento rispetto all'anno precedente) media non frequentanti 3,08 (in calo 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, si invitano i docenti a inserire una voce a loro riguardo, non tanto per diversificare il programma, quanto per definire le modalità d'esame direttamente con questi studenti.

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

La SMA si basa su indicatori rilevati al 28/09/2019. Essa riporta quanto segue:

- le immatricolazioni sono più che raddoppiate nel 2018 rispetto al 2017, probabile esito dell'internazionalizzazione e delle modifiche apportate al piano didattico;
- il numero degli iscritti risulta ancora inferiore rispetto alla media geografica e nazionale;
- è però positivo il dato relativo agli studenti che proseguono nel II anno del CdS (96%);
- il numero dei laureati in corso è positivo (70% nel 2018, dato per la prima volta superiore alle medie geografiche e nazionali);
- il numero dei laureati presenta un dato negativo, forse spiegabile con il dato altalenante delle iscrizioni degli anni precedenti (2015-2017), ma è buona la percentuale di studenti che si laureano entro n+1 anni.

Il rapporto di riesame ciclico del CdS evidenzia inoltre che gli studenti provenienti da altri atenei sono in aumento (da 0% a 15%).

Risulta in costante diminuzione, e per questo critico, il dato riguardante la percentuale dei CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari, inferiore alla media geografica e nazionale. Oscillante il dato relativo alla percentuale dei laureati che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero (su triennio), ma in risalita nel 2018. Pur auspicando risultati positivi nei confronti delle criticità relative all'internazionalizzazione, la SMA non registra ancora miglioramenti nel dato relativo agli

studenti iscritti al I anno provenienti da università estere. Per superare queste criticità la SMA suggerisce un dialogo più stretto con la Commissione Erasmus.

La SMA non evidenzia un dato relativo all'anno 2018 riguardo la soddisfazione complessiva dei laureandi, che era pari al 100% nel biennio precedente.

Per quanto riguarda il rapporto di riesame che sarà aggiornato nel 2020, la Commissione rinvia alla sua relazione dell'anno scorso.

Tuttavia dalla consultazione del rapporto di riesame ciclico del CdS si evincono i seguenti dati sull'occupazione dei laureati LM37:

- il 90% dei laureati è occupato a 5 anni dalla laurea;
- il 65,2% dei laureati dichiara di utilizzare le competenze acquisite con la laurea in misura elevata;
- il 47,8% dichiara fondamentale l'utilità della LM37 per lo svolgimento della propria attività lavorativa;
- il 66,7% dei laureati dichiara che la laurea conseguita è molto efficace per l'attuale lavoro.

## **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; i requisiti d'accesso al CdS sono comunicati in modo chiaro; la presentazione del corso dà ormai per acquisito il cambio di ordinamento risalente al 2017; gli sbocchi occupazionali includono l'insegnamento presso la scuola secondaria, le 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. 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 (Dirigenti scolastici, rappresentanti di associazioni di insegnanti, rappresentanti dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto). Si fa riferimento anche a iniziative proposte nel 2017 che hanno visto una prima attuazione all'inizio del 2018 (crediti F relativi al laboratorio di didattica delle lingue e culture straniere in stretta collaborazione con gli istituti scolastici).

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

In riferimento alla scheda relativa alla completezza dei syllabi dell'a.a. 2018-19, si segnala che le criticità rilevate a gennaio 2019 appaiono ora risolte. Ricordiamo la tardiva assegnazione di alcuni insegnamenti, tra i quali figura quello di Comparative Literatures: History and Theory, di cui si segnalavano le criticità (incompletezza della scheda).

## **F - Ulteriori osservazioni e proposte di miglioramento**

Le modifiche apportate negli anni precedenti con l'obiettivo di aumentare l'attrattività del CdS (che sembra già notevolmente aumentata nel 2018-2019), a livello di preparazione scientifica e culturale, e di percorsi indirizzati verso gli sbocchi occupazionali, possono essere integrate tenendo conto che in riferimento alla normativa dell'art. 5 del D.lgs. n. 59/2017 relativa al reclutamento degli insegnanti nella scuola secondaria, secondo il documento "Insegnamenti automaticamente riconoscibili ai fini dei 24 CFU" emanato dall'Ufficio Formazione degli Insegnanti, all'interno

dell'offerta formativa della LM 37 pochi insegnamenti (Variétés du français e Variedades del español) sono riconosciuti ai fini dell'ottenimento dei 24 CFU, mentre i corrispettivi insegnamenti di altre lingue straniere (inglese, russo, tedesco, in cui non risulta una parte relativa alla didattica) non vengono riconosciuti. Questa peculiarità sembra in parte contraddire la scheda SUA del CdS, dove, nella sezione relativa agli ambiti lavorativi, si sottolinea che “il Corso è finalizzato ad avviare alle professioni relative alla formazione linguistico-culturale”. Sentito l'Ufficio Formazione Insegnanti, sarebbe dunque auspicabile inserire moduli relativi alla didattica in tutti gli insegnamenti analoghi o quanto meno esplicitare se già si fa.

A questo proposito il rapporto di riesame ciclico del CdS sottolineava già anche l'esigenza di allargare la consultazione con le parti sociali anche fuori dal mondo della scuola, includendo centri di cultura nazionali e internazionali, biblioteche; archivi, case editrici, redazioni giornalistiche (si rimanda al RRC per la lista delle voci indicate).

Tra le proposte per risolvere le criticità emerse (abbandoni e numero delle parti interessate), la CPDS fa proprio il suggerimento del rapporto di riesame di incentivare il part-time, – che prevede un minore esborso annuale di tasse e un minor numero di CFU annuali contenendo il numero degli abbandoni, – e un maggiore supporto alla didattica per incentivare il numero di laureati in corso.

### **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 non frequentanti (2,88) è leggermente migliorata rispetto allo scorso anno (2,78) pur restando inferiore a quella dei frequentanti (3,13), che si è mantenuta sostanzialmente costante (3,10).

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

- Alleggerire il carico didattico complessivo 13,84 frequentanti e 13,66% non-frequentanti
- Migliorare la qualità del materiale didattico 8,30 frequentanti e 10,15% non-frequentanti
- Inserire prove d'esame intermedie 15,10 frequentanti e 9,79% non-frequentanti

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:

- 4S02573 Lettura e analisi del bilancio (2,15, non frequentanti 2,22): i punti critici si evidenziano nella carenza di conoscenze preliminari, nel carico di studio, nella chiarezza espositiva e nell'interesse agli argomenti.
- 4S002985 Storia dell'arte internazionale (1,94, non frequentanti: 2,00): la valutazione è dovuta al carico di studio e al materiale didattico.
- 4S006140 Varieties of English 2 for International Tourism and Commerce (2,06, non frequentanti: 2,04): in generale soprattutto gli studenti frequentanti formulano giudizi insufficienti in numerosi aspetti dell'attività didattica.
- 4S007207 Varietà della lingua cinese (2,00), anche se i valori delle singole domande (tranne il carico di studi, 2,33) sono tutti sopra il 2,40, con punte di 4 (puntualità e reperibilità). Dai suggerimenti liberi emerge però che gli argomenti trattati vertono soprattutto sulla traduzione e non sul turismo e commercio come da curriculum.

Nel caso di corsi che presentano un giudizio complessivamente sufficiente si evidenziano però specifiche criticità, ad esempio per quanto riguarda l'esigenza di sostenere le prove in modalità da frequentanti in più sessioni (non solo la prima di fine corso) e di rendere più agevoli le modalità d'esame. Tali criticità saranno segnalate alla Direttrice di Dipartimento.

Per quanto riguarda l'**attrattività** del corso, infine, si evidenzia che gli iscritti totali al primo anno sono stati 183, e al secondo 201.

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

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

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

- opinione sull'adeguatezza del materiale e ausili didattici: 3,31 frequentanti e 2,93 non frequentanti
- opinione sulla coerenza con quanto dichiarato sul sito: 3,47 frequentanti.

Dall'**ANALISI DEI PROGRAMMI** emergono pochi problemi e punti deboli. In particolare: talvolta alcuni insegnamenti 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 suggerisce di dare indicazioni pratiche specifiche per gli studenti Erasmus.

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.

- Gli studenti segnalano ancora una volta problematicità per l'esame scritto del corso 4S002985-Storia dell'arte internazionale che prevede un esame scritto articolato in modo complesso; nel presente anno accademico il docente è intervenuto ad apportare alcune semplificazioni, quindi bisognerà verificare la soddisfazione degli studenti in futuro.



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

Sono positivi i dati che emergono dai questionari, in particolare dalla domanda se la definizione delle modalità di esame sia chiara: media 3,47 (frequentanti), 3,04 (non-frequentanti).

Solo 3 insegnamenti hanno una media inferiore a 3 per i frequentanti e 11 per i non frequentanti.

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

Per quanto riguarda gli esami, si rileva che sono assai frequenti le assenze degli studenti in occasione degli appelli d'esame, raggiungendo valori anche del 50% degli iscritti. Questo fatto costituisce un grave disagio organizzativo nelle commissioni. Si chiede di sensibilizzare gli studenti quanto meno a cancellare l'iscrizione in tempo utile.

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

Il rapporto del Riesame ciclico essendo triennale rappresenta gli stessi valori dello scorso anno. Dall'esame della scheda SMA approvata in novembre 2019 risulta un attento monitoraggio della LM38. Vi sono indicati i primi risultati degli interventi di miglioramento apportati al corso:

- trend fortemente positivo degli immatricolati
- percentuali molto elevate di occupabilità
- crescita di attrattività rispetto nei confronti di studenti laureati in altri atenei.

La percentuale di CFU acquisiti all'estero dagli studenti, diversamente da quanto emerso lo scorso anno, risulta generalmente in linea con all'area geografica di riferimento.

Tra i motivi di attenzione evidenziati permane la durata degli studi, superiore alla media di area geografica e nazionale, dovuta presumibilmente all'alto numero di studenti sia impegnati in attività lavorative, sia iscritti "sotto condizione", modalità che non permette di sostenere esami della nuova carriera magistrale prima del conseguimento del titolo di laurea triennale.

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

- miglioramento dell'orientamento per gli studenti lavoratori e analisi della loro esperienza;
- monitoraggio dell'andamento della percentuale di studenti iscritti al primo anno provenienti da altro Ateneo e analisi delle loro scelte;
- verifica del bilanciamento della suddivisione degli insegnamenti del 2° anno tra 1° e 2° semestre.

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.

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

## **F – Ulteriori osservazioni e proposte di miglioramento**

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.

## **CONCLUSIONI**

### **Osservazioni generali, suggerimenti e prassi proattive da segnalare al PdQ**

L'esame dei percorsi formativi dei Corsi di Studio offerti dal Dipartimento evidenzia nell'insieme un quadro positivo, con un'offerta didattica ben equilibrata e generalmente apprezzata dagli studenti. Due dei tre **Corsi triennali** offerti hanno **obiettivi professionalizzanti** ben individuati che rispondono alla vocazione specifica e alle esigenze del territorio (turismo, commercio, editoria + DH) e che possono essere completati con il biennio magistrale. Il Corso di Laurea in Lingue e Letterature straniere ha una vocazione più culturale ed umanistica che si completa con la LM37, il cui sbocco principale dovrebbe essere nell'insegnamento e nella ricerca. Tuttavia le consultazioni con le parti sociali e le informazioni riportate dalla Scheda SUA evidenziano **sbocchi occupazionali** di particolare interesse in ambiti sempre più allargati quali imprese, enti ed istituzioni culturali nazionali e internazionali, compreso l'ambito della mediazione linguistica.

Per quanto riguarda i **Corsi di Laurea magistrale**, si evidenzia anche qui un generale miglioramento sia per la LM 37, grazie anche all'internazionalizzazione e alla possibilità di seguire i Laboratori di introduzione alle metodologie e tecnologie didattiche con tirocinio osservativo a scuola, che per la LM 38, che vede anch'essa aumentata la sua attrattività grazie a un'offerta didattica sempre più professionalizzante.

**I Dati relativi alle immatricolazioni (e abbandoni)** evidenziano un generale miglioramento e una significativa stabilizzazione dopo l'istituzione del numero programmato per tutti e tre i CdS triennali.

I dati che riguardano l'**indagine sull'opinione degli studenti** mostrano un livello di soddisfazione complessiva buono. Quanto alle criticità segnalate nella scorsa relazione, alcune sembrano in via di miglioramento, anche tra quelle che persistevano da molto tempo, grazie alla considerazione delle competenze specifiche di ogni docente al fine di meglio indirizzarlo sui diversi corsi. Altre criticità permangono o si sono evidenziate, e saranno segnalate alla Direttrice del Dipartimento che potrà valutare le necessarie misure da mettere in atto.

Per quanto riguarda le **attività integrative** (seminari, esercitazioni, tutorato) sono stati conferiti, attraverso le risorse del Fondo Sostegno Giovani, ulteriori assegni destinati ad attività di supporto alla didattica e assistenza alla preparazione della tesi di laurea triennale e magistrale. Vista le criticità generalmente rilevate per quanto riguarda le conoscenze preliminari degli studenti dei diversi CdS, si consiglia lo sviluppo di tali attività anche nel senso dell'educazione alla lettura e alla scrittura, allo studio della letteratura per gli studenti che provengano da istituti tecnici o simili, o altre da valutare caso per caso.

I questionari confermano l'utilità e l'apprezzamento di queste attività integrative, che sono ulteriormente incrementate da *workshops*, corsi di *soft skills*, altre attività di perfezionamento. La Commissione rileva anche positivamente la grande attività del Dipartimento per quanto riguarda conferenze e convegni per tutti gli SSD che lo compongono, comprese le Digital Humanities.

### ***Questionari***

Le ampie discussioni continuate a proposito dei questionari somministrati agli studenti, prenderanno da quest'anno una diversa direzione data la decisione presa di renderli facoltativi. Rimane l'indicazione sulla sempre maggiore opportunità di informazione degli studenti a questo proposito.

Per quanto riguarda l'esattezza delle compilazioni, la soluzione proposta di inserire una terza opzione nel questionario come "frequentante parziale" per evitare un'errata auto-collocazione dello studente non è ancora stata realizzata dagli organi competenti del Ministero.

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

### ***Componente studentesca della Commissione***

Come detto nell'Introduzione, la Commissione quest'anno ha potuto essere integrata in relazione a tutti i CdS e si evidenzia il prezioso apporto degli studenti degli anni precedenti e di quelli attuali. Anche la richiesta di un riscontro del loro lavoro è stata accolta dall'Ateneo con il riconoscimento di 1 o 2 CFU per la partecipazione ai Laboratori di rappresentanza attiva e la collaborazione pluriennale alla Commissione.

### ***Internazionalizzazione***

La vocazione internazionale del nostro Dipartimento è evidente nella numerosità degli scambi a livello di docenza e di ricerca.

I dati del Dipartimento evidenziano una eccellente performance della Commissione Erasmus e dell'ufficio Erasmus, registrate anche nelle schede SUA, con dati in costante crescita e una sempre maggiore diversificazione dei programmi e delle sedi di scambio straniere, come già evidenziato nella Relazione dello scorso anno, così come la positiva incidenza in termini di punteggio di valutazione e di acquisizione fondi destinati alla mobilità. Si segnala inoltre che il Dipartimento ha favorito azioni di internazionalizzazione anche provenienti dall'iniziativa studentesca, co-finanziando il progetto di scambio Verona-Mosca.

Le criticità relative ad alcuni indicatori ANVUR evidenziate anche nelle Relazioni del Nucleo di Valutazione sono state ampiamente discusse in diversi Consigli di Dipartimento, Collegi didattici, a livello di AQ dei CdS e negli incontri della Commissione paritetica con i referenti dei CdS. Su questo punto si stanno verificando gradualmente miglioramenti, che potranno essere implementati grazie alla collaborazione tra gruppi AQ, Commissione Erasmus, e le altre istanze del Dipartimento.

### ***Attività di implementazione***

A livello più strettamente didattico, per quanto riguarda i **programmi**, dai dati rilevati dai report e dal monitoraggio della Commissione (Quadri B) 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, nell'inserzione di indicazioni specifiche per i non frequentanti e di indicazioni pratiche per gli studenti Erasmus, e della descrizione delle modalità di esame. Si sottolinea inoltre 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.

La commissione è inoltre venuta a conoscenza di diverse segnalazioni di studenti relative a problematiche del CLA, e si premurerà di trasmetterle al referente CLA del Dipartimento, nell'auspicio di un sempre maggiore coordinamento in vista di una sempre più proficua gestione degli esami comuni.

Per quanto riguarda gli spazi, pur apprezzando gli sforzi del personale dedicato, si segnalano problemi di sovrapposizioni di lezioni e di esami relativi a uno stesso CdS e allo stesso anno o semestre di corso, che si auspica possano essere risolti in futuro.

Per quanto riguarda le strategie di sviluppo e implementazione della didattica, la Commissione rileva le possibilità offerte dalle numerose riunioni di aggiornamento dei docenti per le nuove tecnologie didattiche e ai diversi progetti nell'ambito delle Digital Humanities, che promettono ricadute positive, come già osservato l'anno scorso, per la didattica *blended*, per l'accessibilità e la didattica a distanza, al fine di aumentare la preparazione degli studenti e l'attrattività e la visibilità del Dipartimento.