

# **RELAZIONE COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI-STUDENTI DEL DIPARTIMENTO DI LINGUE E LETTERATURE STRANIERE**

## **A.A. 2022-2023**

### **Introduzione**

**Dipartimento, Corsi afferenti, Composizione Commissione paritetica**

**Corsi afferenti al Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere:**

1. Corso di Laurea Triennale in Lingue e letterature straniere (L 11, L22)
2. Corso di Laurea Triennale in Lingue e culture per l'editoria e i media digitali (L 11, L23)
3. Corso di Laurea Triennale in Lingue e culture per il turismo e il commercio internazionale (L 12, L20)
4. Corso di Laurea in Comparative European and Non-European Languages and Literatures (LM-37, L74 a esaurimento) e Languages, Literatures and Digital Culture (LM 37, L75)
5. Corso di Laurea Magistrale in Lingue per la comunicazione turistica e commerciale (LM 38, L71).

**Composizione della Commissione:**

La composizione della Commissione Paritetica Docenti-Studenti del Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere è stata modificata rispetto all'anno scorso, a seguito della laurea di quattro dei cinque rappresentanti della componente studentesca. L'integrazione è riuscita tramite il contatto diretto con gli studenti da parte della Presidente della Commissione e la loro collaborazione per la diffusione della richiesta tramite i propri canali personali. L'integrazione è stata approvata nel Consiglio di Dipartimento del 13 settembre 2023.

La commissione è ora composta dai docenti Laura Colombo (Componente), Francesca Dalle Pezze (Componente), Maria Luisa Ferrari (Componente), Sidia Fiorato (Presidente), Anna Giust (Componente) e dai rappresentanti degli studenti, Maddalena Balestra, Lucia Ferro, Mery Nortilli, Marta Pinelli, Anmol Deep Singh. Studenti e docenti rappresentano tutti i 5 CdS del Dipartimento.

#### **a) Riunioni e attività svolta.**

La Commissione lavora congiuntamente e in sottocommissioni (Giust-Ferro L-12, Dalle Pezze-Pinelli L11-ED/ ED-DH, Fiorato-Nortilli LLS, Colombo-Singh LM 37, Ferrari-Balestra LM 38) a seconda delle necessità e si è riunita regolarmente durante l'anno, via Zoom, o in altre modalità telematiche, sia collegialmente, per esprimere la valutazione dei corsi e per discutere le criticità emerse (i verbali sono archiviati presso il segretario verbalizzante, prof.ssa Dalle Pezze), sia a livello delle sottocommissioni, per esprimere un parere su singoli punti e per approvare il testo della relazione. A dicembre 2023 è stato organizzato un incontro con i referenti dei CdS. La rappresentanza studentesca della Commissione si è fatta portavoce di alcune segnalazioni degli studenti dei CdS.

#### **b) Eventuali criticità di funzionamento della Commissione registrate nel periodo di funzionamento.**

La Commissione ha affrontato ed è riuscita a risolvere le criticità riscontrate per quanto riguarda il naturale avvicendamento degli studenti, mantenendo le 5 sottocommissioni complete con il relativo passaggio di consegne. Questo ha consentito il regolare svolgimento del lavoro della Commissione.

La ricerca dei nuovi membri è stata difficoltosa, nonostante i numerosi appelli durante i collegi didattici, consigli di dipartimento e richiesta diretta via mail ai rappresentanti degli studenti.

Si segnala che la studentessa Marta Pinelli ricopre un doppio incarico: oltre alla partecipazione alla Commissione Paritetica come rappresentante del CdS L11 ED-DH è rappresentante del gruppo AQ dello stesso CdS.

La Commissione è molto perplessa per questo doppio ruolo in quanto non garantisce la terzietà che caratterizza la Commissione ed aveva fatto presente la questione agli uffici. Si auspica che questo aspetto possa essere migliorato al più presto con uno/a studente/ssa per ruolo e quindi la sostituzione della studentessa nella Commissione AQ con un/a suo/a collega di corso.

La Commissione condivide con i referenti dei CdS la difficoltà di trovare rappresentanza studentesca per le proprie commissioni, nonostante numerose comunicazioni tramite i canali dell'università.

#### \* **Fonti informative utilizzate**

La Commissione si è basata sulla seguente documentazione:

- scheda SUA-CdS
- scheda SMA
- rapporto di riesame ciclico
- report Pentaho sull'opinione degli studenti inviate ai componenti della Commissione dal Presidio qualità e scaricati da Pentaho (Report 009, 010, 004). La data di estrazione è il 30/09/23. Si tratta quindi di dati 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. Per quanto riguarda l'a.a. 2021-2022, non sono da segnalare discrepanze rilevanti. I valori, come noto, possono andare da 1 a 4, e la Commissione ha ritenuto di mantenere la soglia di sufficienza a 2,40 come negli anni precedenti.

Per tutte le domande dei questionari, i report non comprendono i risultati relativi alle domande che hanno ricevuto meno di 5 risposte.

- dati relativi al numero delle iscrizioni per l'a.a. 2022-2023, anche per l'attrattività dei CdS (contenuti nella relazione del Nucleo di Valutazione)
- relazione del Nucleo di Valutazione (12 ottobre 2023)
- linee guida fornite dal Presidio e materiali e verbali dell'incontro in data 27 febbraio 2023 dedicato al feedback da parte del PdQ delle relazioni CPDS 2022.
- materiali e verbali relativi all'incontro con i referenti dei CdS in data 19 dicembre 2023 per un dialogo sulle criticità e la verifica delle azioni per il loro superamento.
- analisi delle pagine web dei corsi.

La Commissione osserva che i questionari dei vari CdS e delle diverse annualità devono essere letti nel loro contesto di riferimento del CdS e dell'annualità specifica in quanto i CdS si differenziano per numerosità e l'approccio degli studenti ai questionari varia nel corso delle annualità quanto più interagiscono con l'organizzazione e le metodologie didattiche specifiche universitarie, diverse da quelle scolastiche. Inoltre, nel loro percorso formativo acquisiscono capacità di analisi specifiche tramite l'esperienza dei CdS e lo studio.

## Analisi dei Corsi di Studio

### Corso di Laurea in Lingue e Letterature Straniere (L 11, L22)

#### Quadro A - Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli Studenti

##### Fonti informative utilizzate

- Segnalazioni di docenti e studenti (modalità di raccolta delle segnalazioni: discussione in sede di Collegio Didattico e Consiglio di Dipartimento)
- Verbali Collegi Didattici
- Verbali Gruppi AQ
- Report Pentaho sull'esito dell'indagine sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche
- Scheda Sua- quadro B7

##### Esito delle proposte della Relazione precedente

- Nella relazione precedente la Commissione non aveva formulato proposte

## **Analisi della situazione attuale**

Il livello di attenzione che viene riservato ai questionari sulla soddisfazione degli studenti da parte del Dipartimento è alto, e generalmente l'analisi delle eventuali criticità trova esito nelle azioni di miglioramento intraprese. Tale attenzione si scontra con un calo delle compilazioni, in quanto 13 corsi del Cds hanno ricevuto meno di 5 risposte; per gli studenti non frequentanti solo 9 corsi hanno ricevuto più di 5 compilazioni. Si osservano in generale numeri molto bassi nelle compilazioni: si procederà a chiedere un approfondimento da parte dell'Ufficio Reporting. In seguito alla relazione precedente si era chiesto un supporto da parte della Didattica in collaborazione con l'Ufficio Reporting per i dati relativi ai corsi mutuati e si è ancora in attesa di riscontro.

I dati relativi alla non partecipazione al questionario (Report 013) evidenziano la maggior parte delle risposte per le opzioni "In questo momento non ho tempo", e ""Non ho niente da dire in quanto è andato tutto bene", Per i non frequentanti l'opzione maggiore è "Non sono in grado di giudicare" (Report 014), che lascia perplessa la Commissione come opzione in sè.

Nel complesso, il livello di soddisfazione degli studenti nei confronti dell'offerta formativa del CdS è positivo. Il Report 009 (sintesi del corso di studi – studenti frequentanti) presenta valori positivi, oltre il 3,20 per tutte le domande e valori di soddisfazione del 77, 2% per la reperibilità dei docenti per chiarimenti e valori oltre il 70 per cento per il rispetto degli orari e la coerenza del corso con quanto indicato sul web per il Cds con un numero di risposte tra 750 e 810. Per i non frequentanti, il report 010 mostra una buona soddisfazione per l'organizzazione e contenuti del corso con una media superiore al 3 per ogni domanda (con più di 100 compilazioni) e il valore più alto per la reperibilità dei docenti con oltre il 70% (P4)

La scheda Sua nel quadro B7 registra un buon grado di soddisfazione da parte dei laureati come da indagine Almalaurea con dati estratti a luglio 2023.

Dall'analisi del Report 001 (studenti frequentanti), valori inferiori alla soglia si registrano per i seguenti insegnamenti:

4S002917 Langue Française 2 (INT 11 - interesse per gli argomenti) con 5 risposte su 6 partecipanti al questionario): 2,20

4S002926 English Literature 1 A-L (INS 4- modalità d'esame- con 20 risposte su 29 partecipanti al questionario): 2,35. Lo stesso corso tenuto dalla stessa docente per il gruppo M-Z non riporta valori inferiori alla soglia.

4S00905 Letterature Comparate (INT 12 – soddisfazione per il corso): 1.89 con 9 risposte su 13 partecipanti.

Nelle singole domande, valori inferiori al valore soglia sono stati riportati per INS 1 (conoscenze preliminari): 2,22, INS 2 (proporzione carico di studio e CFU): 2,11, DOC 7 (Chiarezza di esposizione): 2,33, INT 11: 2,33 tutti con 9 risposte e DOC 6 (Interesse stimolato): 2,33 con 8 risposte.

4S002964 Introducción alla Linguistica Espanola INT 12: 1,88 con 8 risposte su 13 partecipanti. Nelle singole domande, INS 1: 2,22, INS 2: 2,11, INS 3 (materiale indicato e disponibile): 2,11, DOC 6: 2,22, DOC 7: 2,00 con 9 risposte, INT 11: 2,00 con 8 risposte.

4S00852 Storia dell'arte moderna INS 3: 2,20 con 5 risposte su 6 partecipanti

4S002929 Literatura espanola 2 DOC 7: 2,36 con 28 risposte su 33 partecipanti

4S02250 Geografia dei paesi europei per quanto riguarda la parte delle lezioni, INS 1: 2,00 con 6 risposte su 8 partecipanti, INS 3: 2,20 con 5 risposte, INT 11: 2,33 con 6 risposte. La parte laboratoriale del corso non ha raggiunto più di 5 compilazioni

4S002966 Einführung in der Sprachwissenschaft des Deutschen per la domanda DOC 7: 2,20 con 5 risposte su 6 partecipanti

Dall'analisi del Report 002 (non frequentanti), valori inferiori alla soglia si registrano per i seguenti insegnamenti:

4S002926 English Literature 1 M-Z per la domanda INS 4 (modalità d'esame): 2,33 con 6 risposte su 11 partecipanti.

Tra i suggerimenti liberi ci sono state segnalazioni di ripetuti malfunzionamenti della dotazione tecnica delle aule (microfono) e temperature eccessivamente basse nelle aule, nonostante ripetute segnalazioni durante l'anno accademico. Si nota anche una ripetuta richiesta di registrazioni delle lezioni.

### **Proposte per il miglioramento**

Comunicare agli studenti l'importanza della compilazione del questionario di valutazione della didattica in sede di inizio e fine corso e raggiungere anche gli studenti non frequentanti con la stessa comunicazione. Si ritengono necessari anche momenti di formazione sulla compilazione del questionario.

Sollecitare la direzione tecnica per un controllo delle attrezzature prima dell'inizio dell'anno accademico per poter procedere ad eventuali sostituzioni della dotazione e sollecitare un controllo dell'impianto di riscaldamento per consentire un ambiente consono allo svolgimento delle lezioni per studenti e docenti.

Per quanto riguarda la richiesta delle registrazioni, si ricorda che l'Università di Verona non è un'università telematica e che è possibile sostenere gli esami come studenti non frequentanti.

**Quadro 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.**

**Fonti informative utilizzate**

- Schede web dei singoli insegnamenti,
- SUA-CdS
- Segnalazioni di docenti e studenti (cfr. quadro A).
- Indagine Almalaurea “Profilo dei laureati” svolta da Almalaurea
- Esiti dell’indagine sull’opinione degli studenti in merito alle attività didattiche (quesito INS3)
- QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - Good Practice GP2022

**Esito delle proposte della Relazione precedente**

Nella Relazione dell’anno precedente la CPDS aveva auspicato l’attivazione automatica del software Ally in moodle e non su richiesta del docente. Tale risultato è stato raggiunto a partire da aprile 2023 tramite delibera del Consiglio di Dipartimento di novembre 2022.

**Analisi della situazione**

La SUA-CdS fornisce informazioni chiare e aggiornate al 2022 e 2023. Con l’introduzione del nuovo sito Universitaly non è stata possibile al momento la pubblicazione delle schede SUA in rete. Si è quindi presa come riferimento la scheda SUA presentata dai referenti del CdS nel Collegio Didattico del 17 maggio 2023. Nel quadro B4 “Infrastrutture” alla voce ‘Aule’ il link inserito sembra rimandare ancora al calendario (accademico, esami, didattico).

Per quanto riguarda aule e attrezzature didattiche, il quesito INS 3(materiale indicato e disponibile) del report Pentaho indica una buona valutazione per tutti i corsi con solo due casi inferiori al valore soglia.

Per quanto riguarda le informazioni sulle aule e spazi sono state tratte dal Questionario di Customer Satisfaction – Good Practice 2022 di Ateneo sia per la parte rivolta al personale docente, amministrativo e dottorandi che studenti. La Commissione esprime la propria perplessità sulla denominazione “customer satisfaction” che non sembra adeguato ad una realtà universitaria ma ad una aziendale (“customer”). Dai questionari emerge che tutti i valori di soddisfazione relativi alla logistica sono inferiori alla media di riferimento dei grandi atenei, tranne sporadici casi e andrebbero verificati per la specificità del Dipartimento di Lingue.

Dall’analisi dei programmi risulta che, in generale, essi sono formulati in modo corretto e abbastanza completo. In pochi casi i programmi rimandano alla piattaforma Moodle, mentre ci sono casi in cui la bibliografia non è presente in Leganto. La presenza del materiale bibliografico in Leganto garantisce l’accesso allo stesso prima dello svolgimento delle lezioni (come da richiesta nei suggerimenti liberi degli studenti).

In pochi casi si forniscono indicazioni specifiche per gli studenti Erasmus; per quanto riguarda le indicazioni specifiche per i non frequentanti, esse appaiono in alcuni casi ancora non presenti.

**Proposte per il miglioramento**

Per quanto riguarda i programmi dei singoli insegnamenti, si consiglia di indicare i riferimenti bibliografici sia sulla pagina dell’insegnamento che in Leganto.

Per quanto riguarda gli spazi, sarebbe utile un’indagine specifica per il dipartimento

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

### **Fonti informative utilizzate**

- *Schede web insegnamenti, in merito alle modalità d'esame.*
- *Segnalazioni di docenti e studenti.*
- *Esiti dell'indagine sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche relativamente alla domanda "Le modalità d'esame sono state definite in modo chiaro?" (INS4)*

### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

Nella Relazione dell'anno precedente la CPDS si era proposta di monitorare la comunicazione delle modalità d'esame a fronte della preannunciata modifica del format del Syllabus. Ci si propone di proseguire con il monitoraggio.

### **Analisi della situazione**

Le modalità delle prove d'esame sono espresse in modo chiaro e adeguate ad accettare il raggiungimento dei risultati di apprendimento.

I campi relativi alle modalità d'esame sono presenti e generalmente completi nei syllabi degli insegnamenti del CdS. Le informazioni potrebbero essere implementate con la segnalazione del valore percentuale del voto CLA sul voto complessivo per gli esami di lingua e l'indicazione della durata delle eventuali prove scritte e la loro tipologia (per esempio, domande aperte o chiuse).

Per quanto riguarda il Report con gli esiti della valutazione degli studenti, la comunicazione delle modalità d'esame riporta esiti generalmente positivi, con un solo valore lievemente al disotto della soglia per 4S002926 English Literature 1 A-L per gli studenti frequentanti (20 risposte su 29 partecipanti). I non frequentanti hanno risposto per la quasi totalità degli insegnamenti in numero inferiore a 5. L'unica segnalazione con un lieve scostamento dal valore soglia (2,33) è per l'insegnamento di 4S002926 English Literature 1, M-Z.

### **Proposte per il miglioramento**

-

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

### **Fonti informative utilizzate**

- SMA e relativo verbale di approvazione
- Verbali Collegi Didattici e Consigli di Dipartimento/Scuola.
- Relazione NdV
- Incontro con i referenti CdS 19 dicembre 2023

### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

Nella relazione precedente la CPDS proponeva un monitoraggio dei dati sull'internazionalizzazione, che presentano miglioramenti dopo il periodo di diminuzione causato dalla pandemia. La Commissione AQ e la referente del CdS sono in contatto costante con la commissione internazionalizzazione e pubblicizzano attivamente le possibilità di studio all'estero nelle varie occasioni di disseminazione (open days etc). Per quanto riguarda la proposta di utilizzare gli assegni FSG per attività di supporto e integrazione alla didattica per favorire la regolarità delle carriere, si conferma l'attuazione degli assegni e il monitoraggio degli stessi da parte dei docenti referenti

### **Analisi della situazione**

1.

La SMA evidenzia che alcuni dati si riferiscono al 2021 e non al 2022, in particolare alcuni sulla didattica, sulla regolarità delle carriere e sull'internazionalizzazione. I dati sono in generale in miglioramento, in particolare la regolarità delle carriere, la soddisfazione e occupabilità e la consistenza del corpo docente. L'indicatore iC11 (percentuale di laureati entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero) è in decrescita ma in linea con le medie di riferimento (valori del 2022). Gli indicatori iC02 e iC02bis (la percentuale di laureati in corso, o entro un anno oltre la durata normale) segnala una criticità (dati del 2022), al di sotto della media geografica di riferimento ma al di sopra della media di ateneo e in linea con quelle nazionali. Per quanto riguarda gli iscritti, risultano in calo con un valore di -23% ma il dato è più che raddoppiato già a novembre 2023.

Come risulta anche dalla relazione del nucleo di valutazione per quanto riguarda specifici indicatori si segnalano i seguenti miglioramenti:

iC13 (CFU conseguiti al I anno): dato del 2021

iC14 (studenti che proseguono nel II anno nello stesso corso di studio)

mentre risultano leggermente inferiori ai valori nazionali e di area geografica i seguenti indicatori:

iC02 e iC22: (percentuale di laureati/immatricolati entro la durata normale del corso)

- iC17: (percentuale di immatricolati che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nello stesso corso di studio)

Tali dati sono tuttavia attenuati dalle alte percentuali dei tassi di occupazione dei laureati dell'Ateneo veronese, superiori alle medie di riferimento geografiche e nazionali.

2. Come emerge dai verbali, sia il Collegio Didattico che il Consiglio di Dipartimento prendono in carica le azioni di miglioramento proposte dal Gruppo AQ e dalle CPDS e ne curano l'attuazione sostenendo le iniziative proposte. Come è emerso dall'incontro con la Referente del CdS del 19 dicembre 2023, per quanto riguarda le azioni di miglioramento, risultato completate:

- Mappatura delle aziende accreditate per gli stage (ci si propone anche una implementazione degli stage tramite ulteriore allargamento delle parti interessate), comunicazione di iniziative all'interno del Cds.

Risultano in corso:

- incentivazione della regolarità delle carriere tramite assegni FSG, incentivazione stage interni al dipartimento per gli studenti del CdS, potenziamento dell'internazionalizzazione, incentivazione tandem, contribuire all'efficacia dell'interazione tra docenti e personale TA in tutte le fasi di organizzazione dell'attività didattica, monitoraggio dei dati sulla soddisfazione di laureandi e laureati rispetto al CdS.

**Proposte per il miglioramento**

Si propone di continuare a monitorare i dati dell'internazionalizzazione e proseguire nell'incentivazione della regolarità delle carriere tramite FSG anche estendendone l'ambito di possibile impiego.

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

**Fonti informative utilizzate**

- *SUA-CdS: sezioni "Presentazione", Quadri A, B e C.*
- *Pagina web del CdS.*

**Esito delle proposte della Relazione precedente**

Le segnalazioni effettuate dalla CPDS nelle ultime relazioni non sono state verificate in quanto il nuovo sito Universitaly al momento non consente la pubblicazione delle schede SUA online. La Commissione si propone di monitorare questo aspetto.

**Analisi della situazione**

Alcuni (pochi) link sembrano non funzionare, ma ci si riserva poi di verificare dopo la pubblicazione on line del documento. Si segnala che i nomi dei rappresentanti degli studenti non sono aggiornati.

Per quanto riguarda la consultazione delle parti interessate, gli incontri sono regolari, e avvengono con stakeholder adeguati a rappresentare gli sbocchi occupazionali definiti nella SUA-CdS (quadro A2.a) a livello locale, nazionale e internazionale.

I requisiti di accesso al CdS sono comunicati in modo chiaro (quadri A3.a-b); come segnalato nella relazione dell'anno scorso, sembra rimanere meno esplicito il modo in cui lo studente può recuperare i debiti in ambito linguistico.

La formulazione dei quadri della SUA-CdS appare coerente con quanto indicato nella pagina web del CdS.

**Proposte per il miglioramento**

Aggiungere al quadro A3.b un link ai corsi del CLA per i saperi minimi.

**QUADRO F - Ulteriori proposte di miglioramento (opzionale)**

**Esito delle proposte della Relazione precedente**

I programmi appaiono esposti in modo più omogeneo (nel format) rispetto agli anni precedenti.

**Proposte per il miglioramento**

-

**QUADRO G - Parere di coerenza fra cfu e obiettivi formativi (se non già riportato in altra sede)****Esito del parere della Relazione precedente**

Nella Relazione dell'anno precedente la CPDS non aveva avanzato proposte.

**Parere**

La Commissione non segnala criticità nella coerenza tra CFU e obiettivi formativi (previsto dal DM 270/04, art. 12, comma 3 e dal Regolamento didattico di Ateneo, all'art. 7, lettera b).

Durante l'analisi dei syllabi la Commissione ha verificato la completezza e la correttezza delle informazioni riportate nelle pagine dei singoli insegnamenti; sulla base della verifica, la CPDS ritiene che il carico didattico risulti adeguato al numero di CFU e agli obiettivi del corso.

I report Pentaho sull'opinione degli studenti confermano giudizi positivi per quanto riguarda il carico didattico.

**Proposte per il miglioramento**

/

## **Corso di Laurea in Lingue e Letterature per l'Editoria e i Media Digitali (L 11, L23)**

**Quadro A - Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli Studenti****Fonti informative utilizzate**

- Report Pentaho sull'esito dell'indagine sull'opinione degli studenti
- Segnalazioni di docenti e studenti (presentate durante le riunioni della CPDS)
- Verbali Collegi Didattici
- Verbali Gruppi AQ

**Esito delle proposte della Relazione precedente**

Si rileva che molti insegnamenti continuano a presentare meno di 5 risposte.

**Analisi della situazione attuale**

Dal report 001 Sintesi domande chiuse su insegnamenti e docenza (studenti frequentanti), si rileva che 10 insegnamenti presentano meno di 5 risposte.

Per la domanda INT 12, relativa alla soddisfazione complessiva del corso, si segnala la seguente criticità: 4S008104 Filologia dei testi digitali: 2,20 (5 risposte su 5 partecipanti).

Per quanto riguarda le altre domande del questionario si segnalano lievi criticità per i seguenti insegnamenti: 4S002929 Literatura española 2: DOC\_6 (relativa allo stimolo verso la disciplina): 2,27 (15 risposte su 15 partecipanti);

4S002918 Lengua española 2: DOC\_6 : 2,33 (6 risposte su 6 partecipanti).

Dal report 002 Sintesi domande chiuse su insegnamenti e docenza (studenti non frequentanti) emergono le seguenti criticità per l'insegnamento 4S008103 Filologia italiana per l'editoria: INS4 (relativa alle modalità d'esame), 2,17; INT11 (relativa all'interesse per gli argomenti) 2,33.

Si segnala, peraltro, che quasi tutti i corsi presentano una compilazione inferiore alle 5 risposte.

### **Proposte per il miglioramento**

Al fine di ottenere un maggior numero di risposte per gli insegnamenti con un numero esiguo, si chiede la collaborazione dei docenti dei diversi corsi per ricordare agli studenti l'importanza della compilazione dei questionari.

### **Quadro 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.**

#### **Fonti informative utilizzate**

- Schede web insegnamenti e piattaforma e-learning, in merito a materiali didattici e testi di riferimento
- SUA-CdS: Quadri B4 "Infrastrutture"
- Indagine "Profilo dei laureati" svolta da Almalaurea
- Esiti dell'indagine sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche relativamente alla domanda "Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?"

#### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

Nella Relazione dell'anno precedente la CPDS non ha effettuato proposte.

#### **Analisi della situazione**

I materiali didattici indicati da ogni docente sono adeguati agli obiettivi. Secondo quanto rilevato nell'indagine "Profilo dei laureati" svolta da Almalaurea, le aule, i laboratori e le varie attrezzature didattiche sono sufficienti e adatte per la maggior parte degli intervistati. Per quanto riguarda gli ausili didattici, la maggior parte degli insegnamenti su Moodle è supportata da software che rende possibili formati alternativi. Nei report 009 - sintesi corso di studi (studenti frequentanti) e 010 - sintesi corso di studi (studenti non frequentanti), la domanda riguardante l'adeguatezza del materiale didattico ha ottenuto un buon punteggio complessivo (rispettivamente 3,38 e 3,20 con 620 e 69 risposte rispettivamente).

Il quadro B4 della Scheda SUA riporta tutte le informazioni alle infrastrutture (si segnala solamente che il link alle aule rimanda al calendario didattico).

#### **Proposte per il miglioramento**

-

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

### **Fonti informative utilizzate**

- Schede web insegnamenti
- Esiti dell'indagine sull'opinione degli studenti relativamente alla domanda "Le modalità d'esame sono state definite in modo chiaro?"

### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

Nella Relazione dell'anno precedente la CPDS ha rilevato che non sempre il programma risulta inserito anche nella lingua di erogazione delle lezioni.

### **Analisi della situazione**

Si constata che le modalità d'esame sono chiaramente definite e si ritiene che consentano di accettare in modo corretto i risultati di apprendimento. I campi relativi alle modalità d'esame sono presenti e generalmente completi nei sillabi degli insegnamenti, anche se talvolta non viene indicata la tipologia delle domande in caso di prova scritta, la durata della stessa e la modalità di ottenimento del voto finale qualora esso sia il risultato della media con prove del CLA. Nei report 009 - sintesi corso di studi (studenti frequentanti) e 010 - sintesi corso di studi (studenti non frequentanti), la domanda riguardante la chiarezza delle modalità d'esame ha ottenuto un buon punteggio complessivo (3,52 per i frequentanti con 622 risposte e 3,18 per i non frequentanti con 67 risposte). Si rimanda al quadro A per la criticità relativa alle modalità d'esame nell'opinione degli studenti per alcuni specifici insegnamenti.

### **Proposte per il miglioramento**

L'opportunità d'inserire il programma anche nella lingua di erogazione delle lezioni verrà nuovamente segnalata al Referente del CdS.

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

### **Fonti informative utilizzate**

- RRC (quadro D4 SUA-CdS)
- SMA e relativo verbale di approvazione
- Verbali Collegi Didattici e Consigli di Dipartimento/Scuola
- Relazione del nucleo di valutazione del 12/10/2023

### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

La incrementata pubblicità del CdS, ancora in corso, ha fatto aumentare del 43% le immatricolazioni rispetto all'anno precedente (dato di novembre 2023).

### **Analisi della situazione**

L'analisi compiuta dal Gruppo AQ del CdS nella Scheda di monitoraggio annuale è completa ed efficace. Fra i punti di forza va registrato l'ottimo livello di occupazione per i neolaureati, il calo del livello di abbandoni dopo N+1 anni e l'ottimo rapporto studenti/docenti. Come indicato nella Relazione del nucleo di valutazione del 12/10/23 (p. 27), appare per la prima volta una criticità nell'indicatore relativo alla percentuale di laureati/e entro la durata del corso (iC02). La Commissione sottolinea che essa è parzialmente compensata dalla buona percentuale di occupazione e auspica che il riesame ciclico, che sarà intrapreso a breve, sia occasione di monitoraggio.

### **Proposte per il miglioramento**

Per la criticità nell'indicatore relativo alla percentuale di laureati/e entro la durata del corso si suggerisce il monitoraggio dell'andamento, nella prospettiva di un'eventuale azione correttiva.

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

### **Fonti informative utilizzate**

- SUA-CdS: sezioni "Presentazione", A, B e C
- Pagina web del CdS.

### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

La formattazione grafica del file è stata corretta.

### **Analisi della situazione**

Come nel caso degli altri CdS, con l'introduzione del nuovo sito Universitaly non è stato possibile al momento la pubblicazione delle schede SUA in rete. Si è quindi presa come riferimento la scheda SUA presentata dai referenti del CdS nel Collegio Didattico del 17 maggio 2023.

La SUA-CdS fornisce in generale informazioni utili e aggiornate. Per quanto riguarda il coinvolgimento delle parti interessate, gli incontri sono regolari e includono categorie di stakeholder adeguate a rappresentare gli sbocchi occupazionali del CdS definiti nel quadro A2.a a livello locale, nazionale e internazionale.

I requisiti di accesso al CdS sono comunicati in modo chiaro (quadri A3.a-b). Si segnala che alcuni link delle sezioni B (quadri B6 e B7) e C (quadri C1, C2 e C3) non sono accessibili direttamente dal testo. Nel quadro B3 non compaiono i nominativi di alcuni docenti titolari di insegnamento.

### **Proposte per il miglioramento**

-

## **QUADRO F - Ulteriori proposte di miglioramento (opzionale)**

### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

/

### Proposte per il miglioramento

/

### **QUADRO G - Parere di coerenza fra cfu e obiettivi formativi (se non già riportato in altra sede)**

#### Esito del parere della Relazione precedente

Nella Relazione precedente non sono state indicate criticità.

#### Parere

La Commissione non segnala criticità nella coerenza tra CFU e obiettivi formativi.

Il report 009 riporta una valutazione positiva da parte degli studenti frequentanti con un valore di 3,29 (619 risposte) e il report 010 un valore di 2,93 da parte degli studenti non frequentanti (69 risposte).

### Proposte per il miglioramento

/

## **Corso di Laurea in Lingue e Culture per il Turismo e il Commercio Internazionale (L12, L20)**

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

#### Fonti informative utilizzate

- Scheda SUA-CdS
- Scheda SMA
- Report Pentaho sull'opinione degli studenti (inclusa la sintesi per CdS)
- Relazione del Nucleo di Valutazione
- Quadro B7 (Opinione laureati) della SUA  
Verbali Collegi Didattici (accesso dal web con o senza credenziali oppure UO Didattica)

#### Esito delle proposte della Relazione precedente

La CPDS non ha ricevuto riscontri specifici sulla pubblicizzazione dei questionari, e la partecipazione rimane spesso troppo bassa per costituire una base di valutazione.

#### Analisi della situazione attuale

L'attenzione riservata ai risultati dei questionari degli studenti è alta. I risultati vengono presentati e discussi in sede di Collegio Didattico, Consiglio di Dipartimento, con i Referenti del CdS e sono tenuti presenti nelle azioni di miglioramento. Tuttavia, si segnalano ancora quesiti e insegnamenti per i quali la CPDS non ha a disposizione i report dei questionari (meno di 5 risposte); si segnala inoltre una discrepanza tra i numeri dei rispondenti e il numero degli iscritti al singolo insegnamento, come risulta dal sito moodle e come era emerso nella relazione dell'anno scorso.

I Report 009 e 010 (sintesi del corso di studi) evidenziano una soddisfazione complessiva degli insegnamenti buona ma in calo rispetto all'anno precedente, con una valutazione degli studenti frequentanti di 3,11 contro il precedente 3,24 e dei non frequentanti di 2,99 rispetto al precedente 3,04.

Il quadro B7 (Opinione laureati, aggiornato al luglio 2023) della SUA presenta il 65,6% dei 320 intervistati con l'opzione "più sì che no", in linea con il 64,2% del 2022 (455 intervistati) e il 64,3% del 2021.

La componente studentesca della CPDS, essendo più mobile in seno alla Commissione, non si avvale sempre della rappresentanza studentesca per esporre gli eventuali rilievi.

Dall'analisi dei Report 001 e 002 (Sintesi domande chiuse su insegnamenti e docenza) emerge quanto segue: studenti frequentanti, dalla domanda INT 12 (soddisfazione generale del corso) emergono alcune lievi criticità in relazione agli insegnamenti:

- 4S002898 Letteratura e cultura italiana (A-L e M-Z), con valori di 2,33 (84 risposte) e 2,34 (53 risposte); che presenta per entrambi i gruppi valori inferiori o vicini alla soglia anche per i quesiti DOC6 – Interesse stimolato (2,41; 2,36), DOC7-Chiarezza di esposizione (2,34; 2,24), INT11 – Interesse per la materia (2,42; 2,36);
- 4S003702 Lingua cinese 3 con valore medio di 2,36 (11 risposte), che presenta valori inferiori alla soglia anche ai quesiti INS2-Carico di studio (2,27) e INS4 – Chiarezza di esposizione delle modalità d'esame (2,20). Sporadiche criticità emergono anche in relazione ai seguenti insegnamenti:
- 4S003701 Lingua cinese 1 (cognomi M-Z), quesito INS1 (Conoscenze preliminari), valore 2,00 (6 risposte);
- 4S003702 Lingua cinese 3, quesiti INS2 (Carico di studio): valore 1,73 (11 risposte) e INS4: valore 2,33 (12 risposte);
- 4S002903 English Literature and Culture 1 (cognomi Tur), quesito INS2 (Carico di studio): valore 2,29 (31 risposte);
- 4S002934 English Linguistics for tourism and commerce, quesito DOC6 (Interesse stimolato): valore 2,31 (123 risposte), che presentava lo stesso valore anche l'anno precedente;
- 4S002902 Letteratura e cultura spagnola 1, solo per il Gruppo M-Z, quesito DOC7 (Chiarezza di esposizione): valore 2,39.

Per gli studenti non frequentanti, alcune criticità emergono in relazione ai seguenti corsi:

- 4S002938 Diritto Pubblico Comparato ed Europeo (M-Z): quesito INS1 (Conoscenze preliminari): 2,31 (16 risposte su 16 partecipanti al questionario), valore in calo rispetto alla criticità già segnalata nella scorsa relazione;
- 4S002898 Letteratura e cultura italiana (A-L e M-Z), con valori di 1,88 e 2,42 al quesito INT11 (Interesse alla materia), e 2,19 e 2,16 al quesito INT12 (Soddisfazione complessiva);
- 4S002923 Lengua española 3, con valore 2,36 al quesito INS2 (Carico di studio);
- 4S002896 English Language 1 (A-E), con valori 1,93 al quesito INS3 (Adeguatezza del materiale didattico), 2,36 al quesito INT11 (Interesse alla materia) e 1,85 al quesito INT12 (Soddisfazione complessiva);
- 4S02442 Fondamenti di management, con valore 2,25 al quesito INS1 (Conoscenze preliminari).

Tra i suggerimenti liberi di studenti/esse frequentanti e non frequentanti emerge nuovamente la richiesta di (ri)attivare le registrazioni ad uso degli assenti. E' presente anche la richiesta di argomenti commerciali nei corsi di lingua.

#### **Proposte per il miglioramento**

Operare una verifica sulla congruità numerica tra iscritti e rispondenti al questionario.

#### **Quadro 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.**

##### **Fonti informative utilizzate**

- Schede web dei singoli insegnamenti (Syllabi)
- Scheda SUA-Cds
- Segnalazioni di docenti e studenti (cfr. Quadro A) pervenute direttamente alla CPDS o attraverso i Suggerimenti liberi del Report Pentaho
- Report Pentaho: quesito INS3 relativo alle attività didattiche
- SUA-Cds: Quadri B4 "Infrastrutture"

##### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

La proposta avanzata dalla CPDS in merito all'inserimento di un riferimento ai programmi per i non frequentanti anche per i casi in cui questi rimanessero invariati non è ancora stata recepita nella totalità delle schede; il gruppo AQ ha verificato e inviato segnalazioni nei casi di Syllabi incompleti in riferimento ai programmi per studenti non frequentanti.

### **Analisi della situazione**

Le schede web degli insegnamenti (34 su 78 analizzate) appaiono ancora non riportare indicazioni bibliografiche per gli studenti non frequentanti; in casi sporadici manca il link alla relativa lista bibliografica in Leganto.

I nuovi syllabi prevedono l'indicazione di eventuali materiali utili per studenti/studentesse disabili, ed è stato attivato il software Ally per la verifica dell'accessibilità a partire da aprile 2023 con delibera di dipartimento di novembre 2022. Readspeaker rimane di attivazione individuale come ausilio ai non vedenti. Il dipartimento ha inoltre attivato, in seno al Progetto di Eccellenza, diversi tutorati di inclusione.

Alla sotto-commissione del CdS non sono giunte segnalazioni su eventuali inadeguatezze delle aule per le esigenze formative dello stesso, che appaiono quindi adeguate all'implementazione delle metodologie didattiche.

Si segnala un non sempre adeguato riscaldamento delle aule e della Biblioteca del Chiostro S. Maria della Vittoria.

Si segnala inoltre che il quadro B.4 Aule della SUA contiene un link che rimanda al calendario accademico, e non alle aule; sono invece coerenti gli altri link dello stesso quadro.

### **Proposte per il miglioramento**

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

### **Fonti informative utilizzate**

- *Schede web insegnamenti, in merito alle Modalità di verifica dell'apprendimento e ai Criteri di valutazione.*
- *Segnalazioni di studenti/studentesse eventualmente pervenute alla CPDS.*  
*Report Pentaho: quesito INS4 relativo alla comunicazione delle modalità d'esame.*

### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

- Era stato proposto di indicare la media tra prova scritta – quando prevista – e prova orale ai fini del voto finale e la durata della prova scritta. Si rimane in attesa di riscontro.

### **Analisi della situazione**

Le modalità d'esame appaiono comunicate in modo generalmente chiaro e completo: in tutto il CdS il Report Pentaho fa emergere solo due criticità tra gli studenti frequentanti, in merito al quesito INS4 (chiarezza di comunicazione delle modalità d'esame) per gli insegnamenti di Lingua cinese 3 (cfr. Quadro A).

La componente studentesca non segnala modifiche per quanto riguarda le prove d'esame presenti nella pagina web degli insegnamenti. I campi relativi alle modalità d'esame e ai criteri di valutazione sono presenti e completi nei syllabi degli insegnamenti del CdS.

### **Proposte per il miglioramento**

La CPDS auspica, su segnalazione della componente studentesca, una maggiore comunicazione con il CLA in merito alle propedeuticità per gli esami di lingua.

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

### **Fonti informative utilizzate**

- *RRC (Quadro D4 SUA-CdS approvato in data 20/04/2022)*
- *Verbali Collegi Didattici e Consigli di Dipartimento*
- *SMA basata sui dati aggiornati al 30.09.2023*
- *Relazione Nucleo di valutazione*

### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

### **Analisi della situazione**

La totalità degli immatricolati (iC00a) appare leggermente in calo, ma comunque superiore a valori omologhi a livello nazionale e di area geografica; vanno inoltre considerate le circostanze (chiusura frontiere, Brexit e sospensione del sistema SWIFT) non favorevoli nella prospettiva del commercio e turismo internazionale.

La SMA registra un miglioramento generalizzato di tutti gli indicatori, confrontati con analoghi indicatori nell'area geografica di pertinenza in riferimento agli Atenei non telematici.

In particolare, si evidenzia il miglioramento dell'iC02 (laureati regolari dal 66,3% al 70%), probabilmente a esito delle misure di incremento dei servizi di tutorato (inclusione, saperi minimi, supporto alla didattica e avviamento alla stesura degli elaborati) messi in campo dal CdS.

Appare in aumento la percentuale degli iscritti provenienti da istituti esteri, ma il dato della regolarità delle carriere degli studenti che hanno conseguito CFU all'estero (iC11) appare in deciso calo. Alcuni studenti hanno segnalato difficoltà nel riconoscimento dei CFU conseguiti all'estero.

Si segnala che il quadro D4 "Riesame annuale" della SUA, aggiornato al 17.04.2023, il link non appare funzionante.

### **Proposte per il miglioramento**

La SMA appare difficilmente leggibile ai fini della Relazione CDPS: si suggerisce di organizzare valori in numero inferiore, e di considerarli in modo più razionale, per poter monitorare i fenomeni incisivi, e non le piccole oscillazioni utili solo a compilare il campo di riferimento.

In relazione al valore dell'indicatore iC11 conseguimento di almeno 12 CFU all'estero, vista la natura del corso si suggerisce un coinvolgimento maggiore da parte della componente amministrativa.

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

### **Fonti informative utilizzate**

- *SUA-CdS: sezioni "Presentazione", A, B e C*
- *Pagina web del CdS*

### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

Il quadro A3.b non presenta link ai corsi del CLA per i saperi minimi, diversamente da quanto segnalato nella precedente Relazione CDPS.

### **Analisi della situazione**

La SUA presenta in generale informazioni chiare ma non sempre aggiornate. Alcune segnalazioni:

- nel quadro B3 “Docenti titolari di insegnamento” alcuni link non sono funzionanti (n. 20, 22, 23);
- nella sezione “Il Corso di Studio in breve” non è chiaro il riferimento ai programmi di mobilità, in particolare Short Term Mobility;
- alcuni insegnamenti non sono associati ai docenti (anche strutturati) che li coprono;
- si segnala inoltre, anche se in riferimento al quadro D, che i nomi dei rappresentanti degli studenti non sono aggiornati.

I requisiti di accesso al CdS sono comunicati in modo chiaro e appare chiaro come si recuperano i debiti.

C’è coerenza fra Regolamento didattico del CdS (B1), SUA e Pagina web ed esperienza reale degli studenti.

La formulazione dei quadri della SUA-CdS è chiara e comprensibile per studenti/esse e famiglie e coerente con quanto indicato nella pagina web del Cds.

### **Proposte per il miglioramento**

Aggiornare i campi e i link sopra segnalati.

### **QUADRO F - Ulteriori proposte di miglioramento (opzionale)**

#### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

/

#### **Proposte per il miglioramento**

/

### **QUADRO G - Parere di coerenza fra cfu e obiettivi formativi (se non già riportato in altra sede)**

#### **Esito del parere della Relazione precedente**

La Relazione precedente riportava un parere positivo in termini di coerenza tra CFU e obiettivi formativi.

#### **Parere**

In generale si ritiene che il carico didattico sia adeguato al numero di CFU e agli obiettivi del corso.

I giudizi sintetici per CdS dei Report 009 e 010 presentano una media valoriale di 3,29 (freq.) e 3,14 (non freq.). Inoltre, il Profilo dei laureati Almalaurea presenta alla voce ‘adeguatezza del carico’ (7. Giudizi sull’esperienza universitaria) una maggioranza di voti (53%) a livello di CdS triennali.

#### **Proposte per il miglioramento**

/

## **LM 37: Corsi di Laurea in Comparative European and Non-European Languages and Literatures (L74, ad esaurimento) e Languages, Literatures and Digital culture (L75)**

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

#### **Fonti informative utilizzate**

- Segnalazioni di docenti e studenti durante le riunioni della CPDS
- Verbali Collegi Didattici
- Verbali Gruppi AQ
- Report Pentaho
- Incontro con i referenti dei corsi

#### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

La Commissione aveva sottolineato la problematica dei numerosi corsi con meno di 5 risposte, chiedendo la collaborazione dell’Ufficio Reporting per monitorare tali dati, che ci si riserva di aggiornare.

#### **Analisi della situazione attuale**

I questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, disponibili in forma disaggregata a tutti i componenti della CPDS, sono sempre al centro dell’attenzione e dell’analisi della Commissione.

Nel caso particolare, la soddisfazione complessiva dei frequentanti (Report 009) è molto buona. Per la L74: 3,61, in netto miglioramento rispetto all’a.a. 2021-2022 (3,48), con 136 risposte. Per la L75: 3,28, con 277 risposte. Per i non frequentanti (Report 010), per la L74: 3,38, con 16 risposte; per la L75: 2,98, con 65 risposte.

Per quanto riguarda i report del corso per singolo docente (001) i valori della soddisfazione generale per la L74 sono molto buoni, con una partecipazione del 78,6%. Buoni anche i valori per Languages, Literatures and Digital Culture, L 75, con solo due valutazioni sotto il 2,40 per quanto riguarda le singole domande (4S010892 Digital accessibility, design and multimedia technologies for the web and social media: 2,17 per la motivazione da parte del docente (DOC 6), e 2,33 per la chiarezza dell’esposizione (DOC 7), con valori più alti però nelle restanti risposte). La partecipazione è stata del 79%.

Per i non frequentanti (002), per la L74 nessun insegnamento ha avuto più di 5 risposte, con una partecipazione del 51,6%, mentre per la L75, con una partecipazione del 45,5%, si segnalano 2 lievi criticità: S010850 - English Literature - Master 1 (solo per uno dei tre moduli, INS 2: 2.25) e 4S010855 - English Language and Linguistics (INT\_12NF: 2,33)

Nei suggerimenti chiusi dei frequentanti (005) sono diminuite, tranne in alcuni casi, le richieste di alleggerire il carico didattico, segno di un miglioramento dei giudizi; stabili le richieste di prove intermedie, ma con percentuali di non grande rilievo, mentre le percentuali maggiori vanno ancora a “nessun suggerimento”. Sulla stessa linea si situano le risposte (006) dei non-frequentanti, poco numerose.

I suggerimenti liberi, per quanto ovviamente non statisticamente rappresentativi, evidenziano anche qui poche criticità, riguardanti la chiarezza o l’adeguatezza dell’esposizione, e la problematica della divisione dei corsi in moduli. Scarsissime le risposte dei non-frequentanti della L75, su particolarità del corso, assenti quelle della L74.

Per quanto riguarda le risposte sulle motivazioni della non compilazione del questionario (report 011 frequentanti, 012 non frequentanti), la maggioranza indica di non aver “niente da dire in quanto è andato tutto bene”, percentuale di risposta seguita da “non ho tempo”, mentre in qualche più raro caso si indica l’inutilità o la ripetitività dei questionari per i diversi moduli. Il report 013 (frequentanti), riguardante la sintesi delle ragioni della non compilazione per i frequentanti, mostra per la L74 (39 risposte) una maggioranza di “non ho tempo” (58,97%) a fronte del 38,46% di “non ho niente da dire in quanto è andato tutto bene”, mentre per la L75 (74 risposte), le risposte sono più articolate: mantenendo la maggioranza delle risposte sopra indicate (rispettivamente 41,89% la mancanza di tempo, e 32,43% per la non necessità di osservazioni), si evidenzia l’inutilità (1,35%) o la ripetitività (13,51%), con una piccola percentuale (8,11%) di “non sono in grado di giudicare”. Il report 014 (non frequentanti), mostra situazioni abbastanza diverse. Per la L74, una pari percentuale (30%) riguarda la mancanza di tempo o la non necessità di osservazioni, mentre il 26,67% riguarda “non sono in grado di giudicare”. Per la L75, la maggioranza si dice “non in grado di giudicare” (66,67%); 13,54% “non ho tempo”, 10,42% “non ho niente da dire in quanto è andato tutto bene”. Trascurabili, in entrambi i casi, le percentuali delle altre opzioni.

### **Proposte per il miglioramento**

A fronte dei sempre numerosi casi di insegnamenti con un numero di risposte inferiori a 5, la Commissione si propone ulteriormente di monitorare tali dati, in collaborazione con il Dipartimento e l'Ufficio Reporting, e di spiegare sempre meglio il ruolo e l'utilità dei questionari.

**Quadro 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.**

**Fonti informative utilizzate**

- *Schede web insegnamenti*
- *SUA-CdS: Quadri B4 "Infrastrutture"*
- *Segnalazioni di docenti e studenti durante le riunioni della CPDS e attraverso l'indagine "Profilo dei laureati" svolta da Almalaeura,*
- *Esiti dell'indagine sull'opinione degli studenti in merito al materiale didattico (Ins3)*

**Esito delle proposte della Relazione precedente**

Il ritorno alla modalità in presenza delle lezioni ripropone la riflessione sulla distinzione tra frequentanti e non frequentanti.

**Analisi della situazione**

Nei questionari, la valutazione dell'adeguatezza del materiale didattico (009) è molto buona (3,74) per i frequentanti della L/74, in netto miglioramento rispetto all'anno scorso (3,56), e anche per i frequentanti della L/75 (3,45). Il report 010 (non frequentanti) indica una percentuale di 3,56 per la L/74, e di 2,92 per la L/75.

Una criticità segnalata dagli studenti l'anno scorso, e che persiste quest'anno, riguarda l'esame di Semiotica (4S02593), della laurea Magistrale in Linguistics, in relazione alla sua possibile scelta, approvata dal Collegio didattico di Lingue, tra gli esami riconoscibili per l'acquisizione dei 24 CFU per l'insegnamento (v. la relazione dell'anno scorso). Ci si propone di segnalare ulteriormente il problema, anche in relazione all'evoluzione delle disposizioni per la formazione degli insegnanti.

A questo proposito, si è evidenziato anche nell'a.a. oggetto di questa relazione l'interesse pedagogico dei Laboratori di introduzione alle metodologie e tecnologie didattiche con tirocinio osservativo a scuola, che hanno già anche contribuito all'inserimento professionale (prevalentemente a tempo determinato) dei laureati in scuole del territorio e la loro partecipazione a iniziative nelle scuole dove avevano svolto il tirocinio per il corso (lezioni di approfondimento concordate con i docenti delle scuole, inclusione in progetti didattici).

Per quanto riguarda le pagine web degli insegnamenti, e l'indicazione dei programmi, esse sono abbastanza chiare e complete, ma in alcuni casi le bibliografie su Leganto sono incomplete, rinviando magari solo ad ulteriori inserimenti su Moodle, o mancano indicazioni per i non frequentanti (si ricorda che per la relazione tra crediti e ore di lezione/studio i non frequentanti dovrebbero compensare le 36/54 ore del corso con lo studio individuale di materiale integrativo).

Alcuni programmi, ma non tutti, riportano indicazioni specifiche per gli studenti Erasmus.

Le informazioni sulle aule e sulle attrezzature informatiche sono riportate nel quadro B4 della Scheda Sua, dove però il primo link rinvia non alle aule ma al Calendario didattico, mentre i successivi rinviano correttamente alle aule informatiche e agli spazi studio a disposizione degli studenti.

### **Proposte per il miglioramento**

Potrebbe eventualmente essere utile sensibilizzare gli studenti alle esigenze, anche a livello scientifico, di un certo carico didattico per il raggiungimento degli obiettivi di conoscenze e competenze dei diversi insegnamenti.

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

### **Fonti informative utilizzate**

- *Schede web insegnamenti*
- *Segnalazioni di docenti e studenti durante le riunioni della CPDS*
- *Esiti dell'indagine sull'opinione degli studenti (INS4)*

### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

Ulteriore miglioramento delle indicazioni nei programmi

### **Analisi della situazione**

Grazie anche al nuovo lay-out del sito, le indicazioni riguardanti le modalità d'esame sono generalmente complete e ben esplicitate, e adeguate nella pratica all'accertamento della preparazione degli studenti. I dati dei questionari degli studenti sono sempre buoni: 3,67 (rispetto a 3,46 dell'anno scorso) per la L/74, per la L/75: 3,37 per i frequentanti, 3,38 per i non frequentanti.

Le prove in itinere sono di solito riservate agli studenti frequentanti, e viene ulteriormente segnalata la necessità di una chiara distinzione tra frequentanti e non frequentanti anche in questo ambito.

### **Proposte per il miglioramento**

Monitorare le indicazioni per i non frequentanti.

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

### **Fonti informative utilizzate**

- *SMA e relativo verbale di approvazione*
- *Verbali Collegi Didattici e Consigli di Dipartimento.*
- *Relazione del Nucleo di Valutazione*

### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

Il rimando alla modifica di ordinamento del CdS per aumentarne l'attrattività è stato realizzato.

### **Analisi della situazione**

La scheda di monitoraggio annuale 2022 presenta un'analisi estesa, completa e obiettiva dell'andamento del CdS, che presenta molti aspetti positivi, a partire dall'incremento delle immatricolazioni (61 nel 2022, a fronte di 42 nel 2021). In ripresa anche il numero degli iscritti totali (iC00d), 135 rispetto ai 130 rispetto nell'anno precedente.

A fronte del calo del numero dei laureati in corso (iC02), dal 78% al 58,3%, si segnala tuttavia un aumento al 19,7 dell'indicatore (ic04), che conferma l'attrattività del corso. Buoni anche i dati riguardanti l'internazionalizzazione, con il numero di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari (iC10) che si eleva all'81,1 %, mentre in calo è il numero di studenti che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero (iC11), ma sempre superiore rispetto all'area geografica e nazionale. Aumentati da 0 a 6, dal 2018 al 2022, gli studenti provenienti da università estere (iC12). Positivo il dato relativo alle ore di docenza di docenti a tempo indeterminato (iC19): 65,4%. Positivo anche il valore degli immatricolati che si laureano entro la durata normale del corso (58,1%), mentre in leggero aumento gli abbandoni dopo N+1 anni (iC24). In lievissimo calo il gradimento complessivo dei CdS (iC25), che si attesta all'89,2%, mentre molto positivo è l'indice di occupabilità (iC26), che attesta il numero dei laureati occupati a un anno dal titolo all'86,8%, indicatore molto positivo anche rispetto alla media geografica e nazionale. Anche il fatto che nessun immatricolato ha proseguito la carriera in un altro CdS dell'Ateneo conferma l'attrattività del Corso.

L'unica criticità, la diminuzione della percentuale di studenti che si laureano in corso (dal 78% del 2021 al 58,3% del 2022), sembra rinviare a un rallentamento finale, anche nei tempi di stesura della tesi.

### **Proposte per il miglioramento**

Monitoraggio e attenzione costante a tali dati, anche attraverso la continuazione delle proposte di tutorati dedicati alla stesura appunto delle tesi (già attivati).

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

### **Fonti informative utilizzate**

- SUA-CdS 2021-2022: sezioni "Presentazione", A, B e C.
- Pagina web del Cds.
- Relazione del Nucleo di Valutazione

### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

La problematica dell'illeggibilità di alcuni caratteri speciali o in cirillico è stata risolta.

### **Analisi della situazione**

La Commissione ha verificato le informazioni contenute nella scheda SUA, che si riferisce ormai solo alla L75, constatandone la precisione e completezza, anche se forse sarà necessario modificare la composizione dei rappresentanti degli studenti, di cui alcuni si sono ormai laureati. La presentazione delle caratteristiche e finalità del corso è originale e volta a interessare gli studenti, anche per quanto riguarda i possibili ambiti lavorativi.

Il quadro A1b riporta le informazioni sugli incontri con le parti sociali e il Comitato delle Parti interessate della MacroArea di Scienze umanistiche, in particolare a seguito del progetto di introduzione di un nuovo curriculum DH, con un ricco spettro di interlocutori, apprezzato dalla Commissione, e aggiornato al 2021, anche a livello di Associazioni di traduttori e case editrici.

I profili professionali sono stati aggiornati, e gli sbocchi occupazionali del CdS sono indicati anche in relazione alle personalità del mondo del lavoro coinvolte, costituendo un'interessante miniera di possibilità lavorative, estesamente esplicitate nel Quadro A2a, includendo l'insegnamento presso la scuola secondaria, professioni nell'ambito della traduzione, della redazione e della consulenza editoriale, e del mondo della cultura inteso in senso lato, anche se meno sottolineate, rispetto alla SUA precedente, le possibilità a livello internazionale. I requisiti e le modalità di accesso al CdS (Quadri A3a/A3b) sono comunicati in modo chiaro, così come gli obiettivi formativi delle diverse aree (Quadri A4) e i dati relativi alla prova finale (A5a/A5b).

Per quanto riguarda l'indicazione delle singole attività formative, i link rinviano al piano didattico, da cui lo studente deve poi selezionare i diversi insegnamenti.

Le informazioni dei quadri B sono chiare e ben reperibili anche attraverso i link. Si segnala solo, nel quadro B3, l'assenza di alcuni nomi dei docenti titolari di insegnamento.

Accurate le diverse parti del quadro B5 sull'orientamento, l'accompagnamento al lavoro e le possibilità di formazione all'esterno, e sulle diverse altre iniziative e servizi. Per quanto riguarda la mobilità studentesca internazionale, e la doppia laurea, dopo una prima presentazione un link rinvia alle pagine molto complete del servizio Esperienze all'estero.

I quadri B6 e B7 (sulle opinioni di studenti e laureati) e i diversi quadri C (anche sull'efficacia esterna del CdS e le opinioni degli enti o imprese con accordi di stage o tirocini con il CdS), presentano dati statistici, immediatamente comprensibili attraverso tabelle o grafici.

Completi e molto utili i diversi quadri D, con informazioni dettagliate e preziose a livello amministrativo e su ognuno dei due *curricula* del CdS.

### **Proposte per il miglioramento**

Proseguire nell'aggiornamento costante delle possibilità occupazionali, e nella loro comunicazione agli studenti.

## **QUADRO F - Ulteriori proposte di miglioramento (opzionale)**

### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

V. *le Conclusioni*

**Proposte per il miglioramento**

*V. le Conclusioni*

**QUADRO G - Parere di coerenza fra cfu e obiettivi formativi (se non già riportato in altra sede)****Esito del parere della Relazione precedente**

L'opportunità di continuare il monitoraggio dei dati è stata recepita.

**Parere**

La coerenza fra CFU e obiettivi formativi del CdS è buona.

**Proposte per il miglioramento**

Monitorare costantemente i dati.

## **Laurea Magistrale in Lingue per la Comunicazione Turistica e Commerciale (LM 38, L71)**

**Quadro A - Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli Studenti****Fonti informative utilizzate**

*Esempi:*

- Segnalazioni di docenti e studenti.
- Verbali Collegi Didattici
- Verbale della riunione del gruppo AQ sulla valutazione dei questionari della soddisfazione degli studenti del 4 aprile 2023
- Verbale dell'incontro con i referenti dei CdS del 19 dicembre 2023
- Report Pentaho sull'esito dell'indagine sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche

**Esito delle proposte della Relazione precedente**

Le criticità sono state recepite dalla Direttrice di Dipartimento, dalla Presidente del Collegio didattico, dai referenti del CdS.

## **Analisi della situazione attuale**

L'analisi, la gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti si sono svolte con la consueta attenzione da parte della sottocommissione della LM38 e dalla Commissione. Inoltre, il 4 aprile 2023 presso il palazzo di Lingue si è tenuta una riunione del gruppo AQ sulla valutazione dei questionari della soddisfazione degli studenti, così come previsto dal calendario AQ; nell'occasione sono stati analizzati i dati aggiornati all'intero a.a. e altre problematiche.

Dall'indagine sull'opinione degli studenti non emergono particolari criticità e i dati risultano positivi: Report 009 il valore medio della soddisfazione dei vari insegnamenti del CDS risulta di 3,11 per i frequentanti con una leggera flessione rispetto allo scorso anno (3,17) e a quello precedente (3,16); al contrario, quella dei non frequentanti Report 010 è leggermente migliorata con 2,99 sia rispetto allo scorso anno (2,92), sia a quella del precedente (2,88), pur restando inferiore a quella dei frequentanti.

Sempre dal Report 009 emergono giudizi decisamente positivi da riguardo alla possibilità di utilizzare la didattica a distanza 3,83, decisamente superiori a quelli dello scorso anno (3,49 a 3,54).

Sia per quanto riguarda i frequentanti sia per i non frequentanti tutti gli altri quesiti posti nei questionari ottengono valori superiori alla soddisfazione dei vari insegnamenti, il punteggio più elevato, in entrambi i casi riguarda la disponibilità dei docenti con 3,62 per i frequentanti e 3,40 per i non frequentanti.

Dall'analisi dei Report 001, Sintesi domande chiuse su insegnamenti e docenza (studenti frequentanti), per le risposte alla domanda INT 12 (soddisfazione complessiva), gli insegnamenti che presentano un valore inferiore al valore soglia sono:

4S002985 Storia dell'arte internazionale con 2,07, inferiore rispetto allo scorso anno, inoltre INS 2: 1,40 (relativo alla proporzione tra carico di studio e CFU), INS 3: 1,73 (materiale didattico indicato disponibile e adeguato).

45006133 Social Media Technologies con 2,08. Per le altre domande, si segnalano: INS 1 1,38 (conoscenze preliminari), INS 2: 2,15 (relativo alla proporzione tra carico di studio e CFU), DOC 6: 2,17 (stimola interesse), Doc 7: 2,38 (esposizione chiara degli argomenti), generalmente 13 risposte. Nell'incontro con i referenti dei CdS del 19 dicembre è stato sottolineato come in questi due casi fossero evidenziate difficoltà anche riguardo alla proporzione tra carico di studio e CFU.

45006140 Varieties of English 2: Tourism and Commerce con 2,03. Per le altre domande, si segnalano DOC6: 1,93 (stimola interesse), DOC7: 2,05 (esposizione chiara degli argomenti), INT 11: 2,15 (interesse per gli argomenti), in leggero miglioramento rispetto allo scorso anno, 40 risposte.

4S002971 Variedades del Español 1: con 2,27 e inoltre DOC 6: 2,20 (stimola interesse), INT 11: 2,38 (interesse per gli argomenti) 26 risposte.

4S002971 Lingua Portoghese Brasiliiana Alfabetizzazione: con 2,13, INS 1: 1,81 (conoscenze preliminari), Doc 5: media 2,23 (relativo al rispetto degli orari) 31 risposte.

4502899 Geografia culturale e itinerari presenta un generale miglioramento rispetto allo scorso anno con un valore di 2,38 (con 15 risposte su una prevalenza di 16 partecipanti al questionario). Si segnalano: DOC5: 2,40 (relativo al rispetto degli orari); DOC 9: 2,36 (relativo alla coerenza dell'insegnamento con il corso di studio). Per quanto riguarda l'insegnamento 4S02576 Fabbisogni Finanziari e Copertura si segnala solo una carenza di conoscenze preliminari INS 1 sia per il gruppo Cognomi A-L 2,26, sia per il corso Cognomi M-Z 2,35, 23 risposte, mentre la soddisfazione per il Corso supera la soglia di 2,40.

Per i non frequentanti, il Report 002 evidenzia le seguenti criticità relative alla domanda INT 12 sulla soddisfazione per l'organizzazione e i contenuti del corso:

4S002972 Varieties of English (M-Z) con un valore di 2,00 e 5 risposte.

45006140 Varieties of English 2: Tourism and Commerce con un valore di 2,09 INS 4: 2,27, INT 11: 2,27 (interesse per l'insegnamento): 2,30 con 11 risposte.

4S02898 Diritto della Proprietà Intellettuale: con un valore di 2,20 e 5 risposte

Per quanto riguarda il Report 005: Suggerimenti chiusi (studenti frequentanti): si registrano poche richieste (solo una per ogni voce):

- fornire in anticipo il materiale didattico (la Commissione segnala che i testi critici sono facilmente reperibili con Leganto),
- alleggerimento del carico didattico e prove d'esame intermedie.
- Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti
- Aumentare l'attività di supporto didattica
- Attivare insegnamenti serali

Numerose le schede con “nessun suggerimento”.

### **Proposte per il miglioramento**

La compilazione dei questionari è facoltativa, si propone una maggiore sensibilizzazione degli studenti a riguardo

## **Quadro 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.**

### **Fonti informative utilizzate**

- *Schede web insegnamenti*
- *SUA-CdS: Quadro B4 “Aule”*
- *Indagine “Profilo dei laureati” svolta da Almalaurea.*
- *Esiti dell’indagine sull’opinione degli studenti in merito alle attività didattiche relativamente alla domanda “Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?”*

### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

Solo in pochi casi l’indicazione dei materiali di studio e uso appropriato di Leganto risulta incompleta o in fase di definizione

### **Analisi della situazione**

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.

Si sono evidenziati solo pochi casi con carenze nelle indicazioni bibliografiche e in Leganto (non compilato), e per le indicazioni per i non frequentanti.

La Commissione ha analizzato la scheda SUA e il link alle aule presente nel quadro B4 rimanda al calendario accademico. Nell’Indagine “Profilo dei laureati” svolta da Almalaurea alle voci: valutazione delle aule, numero di postazioni informatiche e accessibilità ed efficienza delle strutture bibliotecarie corrispondono giudizi positivi complessivamente in una percentuale, che supera l’80% delle risposte.

### **Proposte per il miglioramento**

Si segnala l'importanza della completa indicazione dei materiali di studio e uso di Leganto.

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

#### **Fonti informative utilizzate**

- Schede web insegnamenti, in merito alle modalità d'esame.
- Segnalazioni di docenti e studenti.
- Esiti dell'indagine sull'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche relativamente alla domanda "Le modalità d'esame sono state definite in modo chiaro?"

#### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

Su questo punto nella relazione dello scorso anno non erano state formulate proposte specifiche, perché i dati erano generalmente positivi.

#### **Analisi della situazione**

I dati che emergono dai questionari, (in particolare alla domanda se la definizione delle modalità di esame sia chiara) sono generalmente positive e anche dagli altri indicatori e dalle segnalazioni degli studenti non emergono particolari criticità come nel caso dello scorso anno.

Le modalità delle prove d'esame appaiono adatte ad accettare il raggiungimento dei risultati.

#### **Proposte per il miglioramento**

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

### **Fonti informative utilizzate**

- *RRC (quadro D4 SUA-CdS)*
- *SMA e relativo verbale di approvazione*
- *Verbali Collegi Didattici e Consigli di Dipartimento/Scuola.*
- *Verbale Incontro Gruppo AQ e Rappresentanti internazionalizzazione 11 ottobre 2023*

### **Esito delle proposte della Relazione precedente**

/

### **Analisi della Situazione**

Nel quadro D4 SUA-CdS sono ricordate le precedenti versioni della RRC.

Dall'esame della scheda SMA approvata il 22 novembre 2023 nel Collegio Didattico (con valori degli indicatori aggiornati al 30 settembre 2023) risulta un attento monitoraggio della LM38. Vi sono indicati ulteriori risultati degli interventi di miglioramento apportati al corso.

L'indicatore iC00a indica un calo nelle immatricolazioni relativo agli ultimi tre anni e in particolare all'ultimo anno (-43% rispetto al 21 e -53% rispetto al 2020). Tale dato è superiore, ma non si discosta molto rispetto alla media del territorio e nazionale degli ultimi 3 anni (rispettivamente -45% circa e -42% circa). Viene comunque segnalato che la numerosità del corso è superiore di circa il 45% rispetto alla media di area geografica e del 50% rispetto alla media nazionale.

Gli indicatori relativi all'occupazione dei laureati (iC26, iC26bis, IC26ter) sono cresciuti rispetto al 2021 presentano valori di molto superiori alla media del territorio e nazionale (ad esempio gli occupati a 3 anni dalla laurea sono il 91,5%).

Gli indicatori relativi alla didattica mantengono valori inferiori alla media del territorio e nazionale per iC02 (percentuale di laureati entro la durata normale del corso), iC04 (percentuale di iscritti al primo anno laureati in altro Ateneo), questo dato risente dell'alto numero di studenti che dopo aver frequentato la triennale a Verona (soprattutto L12), proseguono con la LM 38, abbassando i valori del denominatore.

Per quanto riguarda l'internazionalizzazione, l'indicatore iC11 (conseguimento di almeno 12 CFU all'estero) è superiore alla media del territorio e nazionale, mentre l'indicatore iC12 (studenti iscritti al primo anno del CdS che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero) è inferiore, tuttavia, la SMA sottolinea che si tratta di dati relativi ad un numero ridottissimo di studenti. Risulta in leggero aumento la percentuale di CFU conseguiti all'estero da studenti regolari (iC10, sul totale di quelli conseguiti durante la durata regolare del corso).

Per quanto riguarda gli altri indicatori della didattica, iC13 (CFU conseguiti al I anno), iC16 e iC16bis (studenti che proseguono al II anno del CdS con almeno 40 CFU/2/3 dei CFU previsti per il primo anno) sono inferiori alla media del territorio e nazionale e in lieve calo rispetto ai valori precedenti. L'indicatore iC14 (studenti che proseguono al II anno nello stesso CdS) è leggermente inferiore alla media regionale, pur mostrando un trend di ulteriore crescita nell'ultimo anno, rispetto ai precedenti. Tuttavia, la scheda sottolinea la numerosità degli studenti iscritti "sotto condizione" e l'elevata percentuale di studenti lavoratori (secondo i dati di Alma Laurea riferiti al 2022 l'84,5% ha avuto esperienze lavorative durante il percorso universitario), che possono influenzare il dato senza tuttavia renderlo negativo.

I valori degli indicatori iC22 (studenti che si laureano entro la durata normale del corso) e iC17 (studenti che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nello stesso CdS) sono leggermente inferiori alla media del territorio, ma lievemente superiore alla media nazionale. L'indicatore iC18 (studenti che si iscriverebbero di nuovo allo stesso CdS ha registrato un aumento rispetto all'anno precedente ed è superiore alla media regionale e nazionale. L'indicatore iC25 relativo ai laureati complessivamente soddisfatti è molto elevato (90,4%) appare analogo a quello dello scorso anno e risulta leggermente superiore alla media territoriale e nazionale.

L'indicatore iC27 relativo al rapporto studenti/docenti complessivo è superiore ai valori soglia del territorio e nazionali ed è superiore anche la percentuale di ore di docenza erogata da docenti non strutturati (iC19);

diversamente il rapporto studenti/docenti in relazione alle ore di docenza erogate agli studenti del primo anno iC28 è inferiore al valore soglia per la prima volta dopo vari anni, anche se superiore alla media regionale e nazionale. Questo rapporto è legato al calo di immatricolazioni già segnalato

Nell'incontro con il Referente del CdS in Collegio Didattico e in un incontro dedicato con la Commissione Paritetica è stata presentata una nuova azione tesa a monitorare la percentuale degli studenti che si iscriverebbero di nuovo al CdS sulla base dei dati Anvur e del sistema reporting di Ateneo e in collaborazione con il gruppo AQ e il Collegio Didattico del Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere.

#### **Proposte per il miglioramento**

Si condivide l'opportunità del controllo delle carriere, considerando l'alto indice di gradimento che supera i valori regionali e nazionali.

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

**Fonti informative utilizzate**

- SUA-CdS: sezioni "Presentazione", A, B e C.
- Pagina web del CdS.
- Segnalazioni di docenti e studenti.

**Esito delle proposte della Relazione precedente**

Non erano state evidenziate particolari criticità su cui intervenire.

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

Il confronto con le parti sociali è trattato ampiamente e risulta aggiornato al 2021.

Qualche lacuna è presente nei seguenti quadri: A4.d, che non risulta completato; B3 relativo ai docenti titolari di insegnamenti, in cui mancano vari nomi; B4 (aula), il link manda a diversi calendari accademico, didattico, ma non fa riferimento diretto alle aule.

**Proposte per il miglioramento**

Verifica e inserimento dei dati mancanti

**QUADRO F - Ulteriori proposte di miglioramento (opzionale)**

**Esito delle proposte della Relazione precedente**

In relazione al Rapporto di Riesame Ciclico (RRC) o della Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) precedenti (come già indicato) sono state intraprese e concluse le azioni di analisi e monitoraggio del CdS e in particolare: il Monitoraggio dei dati relativi alla regolarità delle carriere. L'azione si è conclusa positivamente con il miglioramento degli indicatori iC16 e iC16bis.

**Proposte per il miglioramento**

Sul piano della strategia di Ateneo il dato andrebbe posto in evidenza. Per quanto riguarda l'indicatore relativo alla percentuale delle ore di docenza svolte da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di insegnamento erogate, che risulta inferiore alla media di area geografica e nazionale, si dovrebbe specificare che le ore sono svolte da docenti afferenti a diversi dipartimenti.

**QUADRO G - Parere di coerenza fra cfu e obiettivi formativi (se non già riportato in altra sede)****Esito del parere della Relazione precedente**

Non erano state evidenziate particolari criticità su cui intervenire.

**Parere**

Il carico didattico risulta adeguato al numero di CFU e agli obiettivi del corso. Per le segnalazioni degli studenti, si veda il quadro A

**Proposte per il miglioramento**

## Conclusioni e sintesi

**Conclusioni****Osservazioni generali**

L'a.a. 2022-2023 ha visto il ritorno alla didattica in presenza per tutti i CdS del Dipartimento. L'offerta didattica del Dipartimento presenta un quadro generalmente positivo e un alto grado di apprezzamento da parte degli studenti. Si segnala la vincita del progetto di eccellenza dedicato alle Inclusive Humanities che sta proseguendo nelle molte implementazioni sul fronte dell'accessibilità sia per quanto riguarda le infrastrutture che la didattica del precedente Progetto di eccellenza del Dipartimento dedicato alle Digital Humanities. Il progetto di eccellenza per il 2023-2027 è un importante riconoscimento all'attività scientifica e all'impegno del Dipartimento e solo a pochi Dipartimenti in Italia è stata attribuita l'eccellenza da parte del Ministero per due progetti consecutivi.

Come nel caso delle relazioni precedenti, si osserva che gli obiettivi professionalizzanti dei CdS rispondono alla loro vocazione specifica e alle esigenze del territorio (competenze linguistiche e culturali, turismo, commercio, editoria, DH e media digitali) e si osserva un forte e costante impegno del Dipartimento con le parti sociali interessate per implementare l'offerta formativa, con molti riscontri positivi negli anni. Come gli anni precedenti a quello preso in considerazione nella presente relazione, molte sono state le attività integrative (seminari, laboratori, esercitazioni, tutorato, FSG) al fine di ridurre le lacune e per promuovere la regolarità delle carriere, in linea anche con il suggerimento del NdV, che invita ad azioni di tutorato soprattutto per gli studenti del primo anno.

Nella sezione relativa agli esiti delle audizioni (che hanno interessato anche due corsi del dipartimento di lingue, come illustrato nella precedente relazione della CPDS), le azioni del Dipartimento di dimostrano ancora una volta in linea con quanto auspicato dal NdV (p. 19 della relazione). In particolare, il Dipartimento di Lingue ha attuato da anni attività di tutorato per favorire l'accesso di studenti stranieri ai CdS internazionali e per attività di informazione e disseminazione nelle scuole con progetti tandem, PCTO anche in collaborazione con Commissioni di Ateneo quali la Rete Università Sostenibili. Tali attività sono state ulteriormente implementate con le possibilità offerte dal Progetto di Eccellenza che vede due WP (7.6 e 7.7) dedicati ad attività di orientamento in entrata e in itinere per gli studenti. A pag 34 della relazione del NdV, lo stesso esprime soddisfazione per le azioni di miglioramento poste in essere dal Dipartimento e definisce l'insieme degli interventi "pienamente efficace."

Si segnalano molti corsi di perfezionamento e altre attività rese possibili dal Progetto di eccellenza di Dipartimento precedente che proseguono con quello attuale. Molto buona e continuativa è stata anche la collaborazione con il Teaching and Learning Center di Ateneo per il miglioramento della qualità della didattica e la Collaborazione con la Commissione Sostenibilità di Ateneo per molte iniziative scientifiche e di disseminazione e orientamento. Si sono svolte numerose conferenze, convegni e Summer Schools

organizzate dai diversi SSD del Dipartimento e anche nell'ambito del Progetto di eccellenza, con riconoscimento di CFU agli studenti, che hanno visto una buona partecipazione e interesse sia all'interno dell'Ateneo che sul territorio (terza missione). Come l'anno precedente, tutte le attività del Dipartimento hanno avuto ampia diffusione e risonanza grazie anche all' accurata attività della Commissione Terza Missione e dei referenti dei social media di Ateneo e del Dipartimento.

La Commissione tiene a sottolineare la sempre costante collaborazione e dialogo con CdS, CD e CdD e l'impegno a risolvere le eventuali criticità segnalate con azioni tempestive, come si evince anche dalla tabella finale della relazione, i cui elementi di criticità sono già oggetto di programmazione di azioni di miglioramento e monitoraggio, come l'anno precedente, in particolare il lieve calo delle immatricolazioni, una diminuzione che si è registrata per tutti i Dipartimenti di Ateneo e anche a livello geografico e nazionale. Per quanto riguarda i dati specifici del Dipartimento di Lingue sottolineati dal NdV si sottolinea la ripresa del numero delle immatricolazioni già a novembre 2023 per l'a.a. 2023/2024 e ci si propone di monitorare il dato nella prossima relazione della CPDS. Inoltre tutti i CdS hanno proceduto alla revisione della scheda SUA e il profilo formativo delle lauree triennali e magistrali. Anche i dati dell'internazionalizzazione hanno già presentato segnali di ripresa e per quanto riguarda la sostenibilità dell'offerta formativa, il rapporto studenti/docenti è migliorato con l'introduzione di sdoppiamenti per i corsi più numerosi.

Per quanto riguarda le azioni migliorative, la Commissione concorda con quanto espresso nella documentazione consultata e in accordo con essa consiglia un monitoraggio per quanto riguarda l'internazionalizzazione della didattica e la regolarità delle carriere. Riguardo a quest'ultimo aspetto, la Commissione tiene a sottolineare i dati di occupazione del Dipartimento, superiori alle medie di riferimento di area geografica e nazionali.

Per quanto riguarda i questionari degli studenti si osservano casi molto più elevati rispetto agli anni precedenti di risposte inferiori a 5 sia per tutte le domande relative a specifici insegnamenti che per le domande più generali. Inoltre, si evidenzia un numero molto basso delle compilazioni dei questionari in riferimento agli iscritti al corso così come risultano in aula e in moodle (i documenti riportano infatti sia il numero degli studenti che compilano il questionario che di quelli che non scelgono di farlo). La Commissione si propone di continuare a monitorare questo dato in collaborazione con l'Ufficio Reporting e la Didattica, già contattati a seguito della relazione precedente per una verifica per la quale si è in attesa di riscontro, e con la Direzione informatica. Suggerisce ulteriormente di sensibilizzare gli studenti (anche i non frequentanti) alla partecipazione all'indagine sulla didattica veicolata dai questionari stessi al fine di continuare a implementare l'offerta formativa. Si ritiene utile segnalare l'opportunità di una formazione per gli studenti sull'utilizzo del questionario, anche a fronte dell'auspicio contenuto a pag. 11 della relazione del NdV dove viene proposto quanto segue come suggerimento per il miglioramento: "[...] Il NdV suggerisce che i risultati [degli esiti dei questionari sull'Opinione della componente studentesca] vengano resi pubblici, prevedendo la possibilità dei docenti di esprimere il proprio diniego alla pubblicazione". La Commissione sottolinea come in questo caso ci dovrà essere sempre il consenso delle parti interessate e adeguata comunicazione della procedura. Si rileva inoltre come anche la parte dell'impegno degli studenti (non "customer") per il conseguimento degli obiettivi formativi debba venire sottolineata nei vari documenti in modo da evitare un possibile atteggiamento di contrapposizione tra docenti e studenti che non permetterebbe di lavorare in armonia e collaborazione. Si veda in particolare la frase a pag. 31 della relazione del NdV: "[...] la qualità dell'apprendimento da parte della componente studentesca dipende anche dalla complessiva dotazione e dalla complessiva qualificazione del personale docente." La CPDS del Dipartimento di Lingue tiene a ringraziare la propria componente studentesca, con la quale si è instaurato un ottimo dialogo e un'ottima collaborazione basata sul rispetto reciproco e il reciproco ascolto. Si ringraziano studentesse e studenti per l'impegno, la serietà e l'ottimo lavoro svolto.

Per quanto riguarda le modalità di erogazione della didattica dell'a.a. 2022/2023, molti studenti hanno espresso l'auspicio di tornare ad una disponibilità di videoregistrazioni. In merito a tale richiesta presente nei suggerimenti liberi, la Commissione ribadisce che l'Ateneo di Verona non è un Ateneo telematico e che gli esami possono essere sostenuti come non frequentanti con indicazioni specifiche da parte dei docenti dei corsi. Inoltre, non è mai stata affrontata la questione della tutela giuridica della proprietà intellettuale del docente e dell'immagine, già segnalata nella relazione precedente, insieme alla necessità di un'ulteriore riflessione condivisa in merito all'utilizzo delle tecnologie e metodologie per la didattica a distanza anche secondo le tipologie di insegnamento e le esigenze di accessibilità.

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

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

#### Sintesi dell'analisi

Descrizione della criticità/buona pratica	Descrizione della proposta correttiva (solo per le criticità)	Quadro della relazione CPDS
Regolarità delle carriere	I Referenti dei CdS pianificano e intraprendono regolarmente azioni di monitoraggio che sono state sottolineate nella presente relazione.	D
Internazionalizzazione	Il Dipartimento continua a tenere monitorato il dato con risultati già molto buoni.	A, D
....	....	...