



Template Relazione Annuale Commissioni Paritetiche Docenti – Studenti

Nota per la compilazione: Tutti i documenti richiamati nella presente relazione vanno caricati nell'[Ambiente condiviso in Google Drive](#).

Presentazione

Nome Dipartimento	Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Straniere
Anno Relazione	2020
Data Nomina CPDS	Gennaio 2017: Proff. Rosso e Pellin; ottobre 2018: Prof. Gennero e Scirocco; giugno 2018: tutti i rappresentanti degli studenti

	Docenti membri		Studenti membri	
	Nome	Cognome	Nome	Cognome
Composizione (indicare in grassetto il presidente)	STEFANO	ROSSO	Francesco	Dubini (fino al nov. 2019)
	Valeria	Gennero	Paolo	Grossi
	Tommaso	Pellin	Carlotta	Rudelli (fino all'aprile 2020)
	Giovanni	Scirocco	Andrea	Vimercati

Calendario delle riunioni	N°	Data	Link Verbale
	1	21.1.2020	https://intra.unibg.it/sites/int/files/verbale_paritetica_n_1-20_del_21.1.2020.pdf
	2	6.5.2020	https://intra.unibg.it/sites/int/files/cpds_verbale_2-2020_del_6.05.20.pdf
	3	17.9.2020	https://intra.unibg.it/sites/int/files/verbale_3-2020_commissione_paritetica_17.9.2020.pdf
	4	1.12.2020	https://intra.unibg.it/sites/int/files/verbale_n_4-2020_commissione_paritetica_1.12.2020.pdf
	5	9.12.2020	https://intra.unibg.it/sites/int/files/cpds_verbale_5-2020_del_9.12.20.pdf



6 15.12.2020

https://intra.unibg.it/sites/int/files/cpds_6-20_del_15.12.20.pdf

CdS afferenti al Dipartimento	Nome per esteso (Sigla)	Classe	Tipologia	Link pagina web
	Lingue letterature straniere moderne (LLSM)	e 11	L	https://it-llsm.unibg.it/it
	Lingue letterature europee panamericane (LLEP) / Intercultural Studies in Languages and Literatures (ISLLI)	e 37	LM	https://www.unibg.it/ugov/degree/1391
	Lingue Moderne per la comunicazione e la cooperazione internazionale (LMCCI)	38	LM	https://www.unibg.it/ugov/degree/1311
	Planning and management of tourism systems (PMTS)	49	LM	https://www.unibg.it/ugov/degree/1291
	Geourbanistica. Analisi pianificazione territoriale, urbana, ambientale e valorizzazione del paesaggio (GEOU)	80 e 48	LM	https://ls-geou.unibg.it

Generale - Servizi di Supporto alla Didattica

Elementi di analisi	Efficacia e Fruibilità dei Servizi di supporto alla Didattica
	Adeguatezza delle strutture e delle risorse (a livello di Ateneo e di Dipartimento) per le attività didattiche



Commento	<p>Coerenza della programmazione del lavoro svolto dal personale con l'offerta formativa</p> <p>Organizzazione di eventuali altre iniziative integrative (a livello dipartimentale) e funzionali al percorso formativo dello studente</p>
	<p>Negli anni 2017-18 e 2018-19 erano emerse alcune perplessità sulle modalità della compilazione delle schede di valutazione della soddisfazione degli studenti. L'alto numero di risposte al questionario dimostra che tale strumento, nonostante l'ambiguità di alcuni quesiti (in particolare la domanda D8, che può ricevere risposte anche in assenza di attività integrative, il che può determinare un dato falsato), ha una certa efficacia.</p> <p>L'insoddisfazione nel 2019 per i tempi di risposta ai ticket aperti presso la Segreteria studenti è fortemente calata nel 2020, anche nel corso dei due periodi più drammatici della pandemia. Questo permette di ritenere che alcuni problemi legati allo spostamento del personale degli uffici siano stati risolti in gran parte. Analoga osservazione positiva può essere fatta per l'Ufficio Aule e Appelli.</p> <p>È più difficile valutare il sostegno alla mobilità internazionale: i dati nel 2019 erano confortanti, ma nel corso del 2020 sono drasticamente diminuiti a causa dell'epidemia. Non ci sono state particolari lamentele da parte degli studenti per l'assistenza da parte degli Uffici preposti alla mobilità internazionale. Qualche segnalazione negativa ha riguardato singoli docenti troppi lenti a rispondere agli studenti all'estero o in partenza per l'estero.</p> <p>Sono state registrate alcune lamentele per l'impossibilità di usare il "bonus stampanti", di cui gli uffici responsabili (Dott. Elena Gotti) sono stati informati nel mese di novembre del 2020.</p>

Generale - Esiti delle Relazioni Annuali e suggerimenti del NUV

Elementi di analisi	<p>Profondità dell'analisi della Relazione Annuale da parte del Dipartimento</p> <p>Capacità del Dipartimento di programmare attività sulla base delle criticità evidenziate dalla CPDS e di eseguirne opportuno monitoraggio</p> <p>Credito e visibilità accordati alle analisi delle CPDS</p> <p>Considerazione da parte dei CdS dei suggerimenti del NUV nelle procedure di Riesame e delle considerazioni presenti nelle Relazioni delle CPDS precedenti</p> <p>Effettiva valutazione dell'efficacia degli interventi migliorativi</p>
Commento	<p>Non risulta che durante il 2020 il Dipartimento di LLCS abbia discusso la Relazione Annuale della CPDS. Nel primo consiglio utile del 2020, il 21 gennaio, la Relazione non era all'ordine del giorno; tuttavia, essa era stata citata come parte dei materiali su cui preparare l'audizione del Nucleo di Valutazione e fondare il progetto Teaching Quality Program (TQP) 2019-20. Successivamente, a causa della pandemia scoppiata a fine febbraio, il consiglio di LLCS non è stato più convocato fino al 22 aprile; la CPDS stessa non ha provveduto ad inserire la discussione della Relazione all'ordine del giorno. Da allora i punti da affrontare, legati</p>



	<p>all'emergenza e all'improvviso passaggio alla didattica a distanza, sono stati talmente numerosi e gravi che la Relazione Annuale è stata trascurata. Al contrario, la Relazione è stata discussa nei primi collegi di tutti i CdS con notevole attenzione e quindi ha raggiunto tutti i docenti.</p> <p>Nel complesso, a esclusione della mancata discussione in Dipartimento nel 2020, si rileva comunque che il lavoro della CPDS riceve molta attenzione: lo spazio dedicato alle osservazioni della CPDS è stato rilevante durante tutto l'anno, in quanto organo in stretto contatto con il corpo studentesco, e in ogni riunione di Dipartimento viene sempre data la parola al Presidente della CPDS, subito dopo i Presidenti dei CdS.</p> <p>La relazione del Nucleo di Valutazione, basata anche sull'audizione avvenuta il giorno 13 febbraio, è giunta il 19 novembre e non è stata ancora discussa in consiglio di LLCS.</p> <p>Pur comprendendo la situazione anomala che si è creata durante l'anno 2020 e che verosimilmente continuerà per tutto il secondo semestre dell'a.a. 2020/21, la CPDS raccomanda la lettura e la discussione tempestiva sia della Relazione del 2019 sia, soprattutto, di quella del 2020, nonché della Relazione del Nucleo di Valutazione.</p> <p>Per quanto concerne i suggerimenti contenuti nella Relazione annuale della CPDS del 2019, come emerge nel quadro Sinottico Azioni Migliorative - Consuntivo, quasi nessuna delle azioni è stata realizzata a causa dell'emergenza sanitaria e sono riproposte alla fine di questa Relazione.</p>
--	--

Generale - Pareri

Elementi di analisi	Effettiva richiesta di formulazione di pareri nel corso dell'anno Oggetto del parere richiesto (Attivazione e soppressione, CFU, segnalazioni dei rappresentanti) Elementi utilizzati per la formulazione del parere
Commento	Nel corso del 2020 è stata richiesta la formulazione di pareri sulle Schede di Monitoraggio annuale e sui Rapporti di riesame, nonché su una proposta di modifica di RAD di LMCCI.

Generale - Indicatori ulteriori per Indagini autonome

Elementi di analisi	Eventuali indicatori individuati per l'analisi e il monitoraggio dell'offerta formativa Concretizzazione di indagini autonome nel corso dell'anno a cura della CPDS Attività di concertazione con gli attori della qualità per l'individuazione degli indicatori ulteriori (Gruppo di riesame, NUV, PQA, Presidente CdS)
Commento	Durante l'anno 2020 non sono state individuate e proposte indagini specifiche da svolgere per la raccolta di dati. Anche quest'anno, d'accordo con la Coordinatrice del CdS di LMCCI si è chiesto agli Uffici



	Statistiche di fornire dati disaggregati per i due curricula di Comunicazione Internazionale e Cooperazione Interculturale (iscrizioni, tasso di superamento degli esami, ecc.) per comprendere quali sono le preferenze degli studenti nella scelta del curriculum; gli uffici preposti hanno dichiarato di non essere in grado di svolgere tale estrazione. Alcuni dati sono stati estratti dal CdS stesso.
--	---

Generale - Modalità di lavoro della CPDS

Elementi di analisi	<p>Organizzazione del lavoro per la stesura della Relazione Annuale</p> <p>Definizione di un calendario di incontri all'inizio dell'anno accademico e aggiornamento costante con il Dipartimento sulle attività realizzate</p> <p>Creazione di eventuali sottocommissioni per raccolta o analisi dati</p> <p>Raccolta di osservazioni pervenute da studenti non appartenenti alla CPDS</p> <p>Modalità per sottoporre agevolmente osservazioni e proposte migliorative da parte di docenti, studenti e personale di supporto ed esistenza di procedure di gestione dei reclami.</p>
Commento	<p>La CPDS, che nel 2020 si è riunita formalmente sei volte, è sempre stata in collegamento telematico per poter rispondere a problemi oppure a domande degli studenti. Nella fase iniziale della prima ondata di coronavirus, quando gli studenti erano particolarmente a disagio e chiedevano aggiornamenti quasi giornalieri e aiuto per i problemi tecnologici, la CPDS è stata sempre attiva, compresi, talvolta, i sabati e le domeniche, riunendosi ad hoc per cercare di risolvere i problemi urgenti, soprattutto comunicativi e tecnici (uso delle piattaforme). I membri della CPDS hanno risposto a centinaia di mail e hanno indirizzato gli studenti agli uffici pertinenti alle loro domande.</p> <p>La CPDS ha incontrato i docenti di Lingua Spagnola per rispondere alla segnalazione di vari studenti della difficoltà nel superare l'esame del 3° anno di Lingua spagnola di LLSM (un resoconto si trova nel verbale 5 della CPDS del 9.12.20). Inoltre, il Presidente della CPDS ha organizzato quattro incontri con i coordinatori dei corsi di LLSM, LMCCI, PMTS e GEOU, per discutere, in presenza della Direttrice del Dipartimento, delle valutazioni dei docenti dei rispettivi corsi di studio (d'accordo con la Direttrice si è ritenuto di esonerare dall'incontro la coordinatrice di ISLLI, in considerazione dell'ottima performance dei docenti di quel CdS). Nella fase autunnale di elaborazione della Relazione annuale la CPDS ha lavorato in modo telematico quasi quotidianamente, condividendo materiali e discussioni.</p> <p>Per l'organizzazione del lavoro per la stesura della Relazione Annuale la CPDS ha equamente distribuito tra i quattro membri docenti la responsabilità di raccogliere tutte le segnalazioni degli studenti, e di elaborare i dati statistici e i documenti utili per stendere tale Relazione. Le bozze delle analisi e delle riflessioni sono state controllate e modificate da tutti i membri della CPDS, compresi i Rappresentanti degli studenti, durante le sedute 4, 5 e 6 del 2020 e in uno scambio fitto di email e versioni parziali dall'inizio di ottobre del 2020 fino alla conclusione della</p>



	<p>Relazione. L'uso del template (presente su Google Drive) è stato giudicato nuovamente positivo da tutta la CPDS.</p> <p>Per la raccolta dei dati si è promossa anche l'intervista casuale con studenti, nonché la consultazione, a cadenza bimensile, di alcuni membri del personale amministrativo che più frequentemente è a contatto con gli studenti. Tali interviste sono state svolte personalmente dal Presidente della CPDS. Il Presidente, riprendendo un auspicio espresso dalla CEV nel 2018, ha anche invitato in varie sedute alcuni studenti scelti in base al loro impegno nei singoli corsi per avere qualche voce in più, dal momento che i rappresentanti rimasti attivi sono soltanto due. Altri studenti scelti sulla base del loro spirito di collaborazione saranno invitati alle prossime riunioni (fino a che non si arriverà a nuove elezioni, verosimilmente in primavera). Tali studenti non hanno diritto di voto, ma hanno contribuito alla raccolta dei dati sugli eventuali problemi.</p>
--	--

Generale - Disseminazione della Cultura della Qualità

Elementi di analisi	<p>Organizzazione di incontri per diffondere la Cultura della Qualità alla popolazione studentesca</p> <p>Difficoltà riscontrate nel coinvolgimento della rappresentanza studentesca per le attività di monitoraggio dell'offerta formativa</p> <p>Promozione di eventi e occasioni di confronto nel corso dell'anno</p>
	<p>La CPDS si è sempre posta la questione del coinvolgimento della rappresentanza studentesca in seno al proprio organismo (come già scritto ampiamente nel punto precedente). Alcuni rappresentanti eletti nell'ultima tornata elettorale non hanno quasi mai presenziato alle riunioni della CPDS, o per motivi personali o perché laureatisi nel frattempo. Questo ha creato problemi di rappresentanza sostanziale, in quanto non tutti i CdS erano adeguatamente rappresentati e i loro problemi specifici raccolti e riportati in Commissione. A ciò hanno sopperito gli altri, mediante forme di survey basate su social media, in modo da poter consultare un bacino ampio e in tempi ridotti; inoltre così hanno fornito agli studenti dei mezzi immediati di contatto col proprio rappresentante. In secondo luogo, come già scritto sopra, in alcune sedute della Commissione sono stati invitati alcuni studenti, individuati dalla parte docente o dai rappresentanti, in modo che riportassero la situazione di tutti i CdS del Dipartimento, indispensabile durante il periodo di didattica a distanza.</p> <p>Durante la pandemia, al contrario, è stato pressoché impossibile coinvolgere l'intero corpo studentesco in eventi in cui diffondere la cultura della qualità e renderlo edotto circa i propri diritti e doveri, ma si è parlato della rappresentanza all'interno di alcuni corsi molto frequentati e si è deciso di incrementare la pubblicità delle prossime elezioni nel 2021. Il Presidente della CPDS è intervenuto ad alcune presentazioni dei CdS all'inizio del mese di ottobre sia in presenza (triennio) sia a distanza (una laurea magistrale).</p>
Commento	



Descrizione Quadro	Gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti
Riferimenti Operativi	OPIS , Almalaurea , Verbali CCdS-CPDS-CDIP, SMA, RRC, Modifiche RAD, SUA-CdS (B6-7), Relazione CPDS anno precedente, University , Segnalazioni
Elementi di analisi	Adeguatezza delle analisi degli esiti della rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi e laureati (OPIS) Adeguatezza – dal punto di vista della numerosità – e valorizzazione dei docenti per le esigenze scientifiche del CdS e nel rispetto degli obiettivi didattici Pubblicità e adeguatezza delle modalità di accesso e condivisione dei risultati di rilevazione delle opinioni Profondità dell'analisi e della discussione (negli organismi competenti) da parte dei CdS e dei Dipartimenti degli esiti delle rilevazioni delle opinioni Effettiva individuazione ed attuazione da parte del CdS di interventi migliorativi a seguito dei risultati della rilevazione delle opinioni Adeguatezza delle modalità e dei tempi di somministrazione (avvio procedura e sollecito) e analisi dei questionari OPIS
A livello di singolo CdS	
LLSM	L'analisi dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti per l'anno 2019-2020 è sostanzialmente in linea con quella degli anni precedenti, con giudizi soddisfacenti tutti superiori al valore medio corrispondente a 7 e lievi incrementi per tutti gli indicatori, tranne per quello relativo alla chiarezza delle modalità di esame (da 7,79 a 7,74). Anche dalla valutazione dei laureati (Rapporto 2020 del consorzio Almalaurea) emerge un dato complessivo di moderata soddisfazione del proprio percorso di studio dell'84,9% (decisamente soddisfatti soltanto il 26,4%, ma più soddisfatti che insoddisfatti 58,5%) e dei rapporti con i docenti (19,6%, un po' basso, e 71,9%). Si iscriverebbe nuovamente allo stesso corso dell'Ateneo il 61,5% (contro il 57% dei laureati dello scorso anno). La relazione della CPDS è stata discussa durante la riunione del Consiglio dell'11 febbraio 2020.
GEOU	Il CdS è attivo soltanto dall'ottobre 2019 per cui mancano elementi di confronto con gli anni precedenti; inoltre, la sua struttura interclasse (LM-80 e LM-48) e interdipartimentale lo rende difficilmente confrontabile anche con gli altri CdS di LLCS rispetto ai quali si pone in posizione medio-bassa. Particolare attenzione dovrà essere rivolta a: A) conoscenze pregresse e B) adeguatezza del carico di studio (domande 1 e 3 della Valutazione della didattica, Valmon), per le quali GEOU si colloca all'ultimo posto del Dipartimento. Buono è invece il giudizio degli studenti su C) carico di studio; D) rispetto degli orari; E) capacità dei docenti di motivare l'interesse per la disciplina.
ISLLI	I questionari per la rilevazione delle opinioni degli studenti (OPIS) evidenziano, come già in passato, risultati ottimi , che collocano il CdS ai vertici delle valutazioni del Dipartimento, sia per il corso LLEP (gli studenti del II anno risultano iscritti al CdS nella denominazione precedente -



	<p>LLEP) sia per quanto riguarda il nuovo ISLLI e il I anno. In un contesto di assoluta eccellenza, emerge un'unica eccezione, relativa all'indicatore D5, inerente il rispetto degli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche. In questo caso ISLLI ottiene la valutazione peggiore. Si tratta di un risultato probabilmente casuale, in quanto la vecchia denominazione LLEP ottiene invece la valutazione migliore del Dipartimento (9,2). Tuttavia, vista la presenza di alcuni insegnamenti che presentano valutazioni inferiori alla media di Dipartimento di 1 o addirittura di 2 punti, si ritiene opportuno analizzare le ragioni che hanno determinato queste valutazioni molto basse per trovare un rimedio.</p> <p>L'indicatore D1, oggetto di una segnalazione nel 2019, è invece nettamente migliorato e nel 2020 ISLLI e LLEP si collocano nelle due migliori posizioni del Dipartimento.</p> <p>I dati aggiornati al giugno 2020 del Consorzio Almalaurea rivelano che il 95,9% è soddisfatto del CdS scelto (tra questi, il 36,7% è decisamente soddisfatto) e l'87,8% si scriverebbe di nuovo a questo corso di laurea; quest'ultimo dato è in netto miglioramento rispetto al 72,4% dell'anno precedente. Il dato del 2019 era stato segnalato come problematico l'anno scorso nella relazione della CPDS, e si apprezza quindi l'immediata inversione di tendenza.</p> <p>Molto positivo risulta inoltre il rapporto con i docenti (il 95,9% è soddisfatto) e con gli altri studenti (anche qui la percentuale dei soddisfatti è 95,9%). La relazione della CPDS del 2019 è stata commentata ampiamente nel CdS del 18 febbraio 2020 (1/2020).</p>
LMCCI	<p>I dati relativi alla soddisfazione degli studenti e dei laureati sono stati a più riprese richiamati e commentati in sede di consiglio del CdS, sia in sede di commento alla Relazione della CPDS del 2019, sia parzialmente in sede di redazione della Scheda di Monitoraggio 2020, nonché in sede di definizione dei corsi finanziati con i fondi per il TQP e nell'organizzazione didattica. Sulla base di ciò, si può sostenere che i risultati dell'indagine sulla soddisfazione degli studenti sono stati presi in considerazione, discussi e sono state individuate azioni migliorative.</p> <p>Per quanto concerne la valutazione della soddisfazione degli studenti relativamente al CdS in oggetto, in base ai dati dell'a.a. 2019-20, essa si mantiene apprezzabile. Infatti, essa presenta un dato medio di 7,86, sostanzialmente in tenuta rispetto all'a.a. precedente e molto vicino al dato di Dipartimento. Le voci più critiche si confermano quelle relative alle conoscenze preliminari e al carico di studio, anch'esse in tenuta rispetto i dati dell'a.a. precedente e non dissimili dalle medie del Dipartimento. La valutazione dei laureati (dati aggiornati ad aprile 2020 del consorzio Almalaurea) rivela un dato complessivo di soddisfazione per il CdS in oggetto: sono per lo più soddisfatti l'88,5% degli studenti (decisamente soddisfatti soltanto il 30,8%; più soddisfatti che insoddisfatti 57,7%), ma rimane un dato da tenere sotto controllo. Quanti si scriverebbero nuovamente allo stesso CdS di questo Ateneo costituiscono il 71,2%, dato in forte aumento rispetto al 65,9% dell'a.a. precedente e sensibilmente superiore sia alla media d'area geografica sia a quella nazionale.</p>
PMTS	<p>La valutazione della didattica per il 2019/20 mostra un dato simile a quello dell'anno precedente che consolida il sensibile miglioramento del</p>



2018/19 (dopo il peggioramento che era stato registrato nel 2017/18). Questo consolidamento potrebbe essere riconducibile alla trasformazione da PGST a PMTS e ora all'assestamento di quest'ultima. Sebbene questo non permetta al CdS di collocarsi tra i migliori del Dipartimento (in 5 domande su 11 PMTS è al penultimo posto), la percentuale di distacco dai CdS "migliori" è modesta. D'altra parte, il **sensibile aumento del numero delle matricole** del 2019/20, confermato dall'ulteriore crescita nel 2020/21, nonostante la pandemia, può essere interpretato come una crescita del gradimento, ma anche come una probabile ragione di nuovi problemi.

Al contrario, la valutazione dei laureati (dati aggiornati dal Consorzio Almaurea nell'aprile 2020 su un campione più attendibile che in passato: 37 studenti contro i 25 dell'aprile 2019) rivela che **soltanto il 43,8% dei laureati è decisamente soddisfatto del CdS scelto** (contro il 56% dell'anno prima). Questo dato dovrà essere tenuto sotto controllo nel prossimo anno.

Il carattere internazionalizzato del corso, con molti docenti stranieri, è sicuramente fonte di attrattiva; tuttavia, come già rilevato nei due anni precedenti, proprio la presenza di docenti stranieri, meno in sintonia con le abitudini didattiche e comunicative dell'Università di Bergamo, e con presenze in sede più saltuarie da parte dei docenti (e rese più problematiche dal febbraio 2020 dalla pandemia), potrebbe essere la fonte di qualche difficoltà e insoddisfazione da parte degli studenti. Il giudizio sul **rapporto con i docenti** che era molto migliorato, passando dal 25,8% (2017) al 40% (2018) per coloro che sono decisamente soddisfatti del CdS, **è ora sceso al 18%**, e su questo bisognerà interrogarsi

La relazione della CPDS del 2019 è stata commentata nel consiglio del CdS 1/20; si è tenuto conto dei vari documenti di valutazione della CPDS anche per la redazione della Scheda di autovalutazione in vista dell'audizione avvenuta il 12 febbraio 2020 e in vista della Scheda di monitoraggio ciclico (presentata nel verbale 5/2020).

A livello aggregato

I dati complessivi del Dipartimento sono positivi, in linea con le valutazioni medie dell'Ateneo. Le indagini OPIS sono liberamente e adeguatamente consultabili sul sito di Valmon srl e richiamati anche nella SUA (anch'essa consultabile su University.it). Relativamente agli insegnamenti dell'a.a. 2019/20, le indagini rivelano come, nonostante il passaggio alla didattica a distanza causato dall'emergenza sanitaria, **le valutazioni degli insegnamenti non abbiano subito flessioni rispetto all'anno precedente**. Si suggerisce comunque di intraprendere una revisione esplicita e azioni migliorative a partire dagli esiti di indicatori come D4, che pur essendo in linea con le medie di Ateneo, risultano in lieve peggioramento. **La chiarezza nella descrizione delle modalità di verifica e valutazione** rappresenta infatti un elemento fondamentale per la qualità dell'insegnamento, e può costituire un'azione migliorativa in grado di contribuire anche all'obiettivo di ridurre il numero degli studenti che non riescono a concludere il percorso di studi nei tempi previsti.

Gli aspetti critici relativi a singoli CdS, e legati a basse percentuali di soddisfazione da parte degli studenti inerenti a aspetti specifici del CdS, dovranno essere monitorate negli anni a venire nei singoli Corsi di studio.



Descrizione Quadro	Materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato (AVA R3.C.2 - R3.B.3)
Riferimenti Operativi	SUA-CdS (A4.a, B3-4-5-6, C2), OPIS, Verbali CCdS, SMA, Segnalazioni
Elementi di analisi	<p>Accessibilità delle strutture e dei materiali didattici, anche in relazione agli studenti diversamente abili</p> <p>Esistenza di iniziative per il potenziamento della mobilità degli studenti e per periodi di tirocinio (anche all'estero)</p> <p>Effettiva realizzazione della dimensione internazionale della didattica (presenza di docenti e studenti stranieri e di titoli congiunti con atenei stranieri)</p> <p>Presenza di problemi rispetto al quoziente docenti/studenti equivalenti a tempo pieno</p> <p>Presenza di iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche nelle diverse discipline</p> <p>Adeguatezza di aule, attrezzature e laboratori didattici rispetto agli obiettivi di apprendimento</p> <p>Adeguatezza delle metodologie di trasmissione della conoscenza (lezioni frontali, esercitazioni) rispetto agli obiettivi di apprendimento</p>
A livello di singolo CdS	
LLSM	<p>Anche quest'anno l'adeguatezza delle infrastrutture viene valutata dagli studenti in modo eterogeneo, a seconda che si tratti di aule, postazioni informatiche o della biblioteca. Molto soddisfacente è la valutazione dei servizi bibliotecari, in continuità con gli anni precedenti (giudicata decisamente positiva dal 45,2% degli studenti e abbastanza positiva dal 51,5%). Meno soddisfacente è invece il giudizio sulle aule: 10,8% (9,5% l'anno prima) le giudica sempre o quasi sempre adeguate; 53,5% (51,5% l'anno prima) spesso adeguate. Sebbene si tratti di dati in leggero miglioramento, più di un terzo degli studenti (35,7%) continua a ritenere insufficienti le aula considerandole "raramente o mai adeguate".</p> <p>Per quanto riguarda le valutazioni delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, ecc.) i dati sono leggermente migliori: 15,2 (13,9%) le giudica sempre o quasi sempre adeguate; 60,9% (56,4%) le giudica spesso adeguate. Il giudizio relativo alle postazioni informatiche, che l'anno scorso aveva registrato un netto miglioramento, resta sostanzialmente stabile e nel complesso ancora abbastanza negativo (vengono giudicate presenti e in numero adeguato dal 42,7% contro il 44,1% dello scorso anno). In miglioramento, invece, il dato relativo agli spazi di studio individuale, giudicati adeguati dal 53,5% (47,1% l'anno precedente), anche se il dato avrà un rilievo molto diverso soltanto quando sarà passata l'emergenza sanitaria.</p> <p>Per quanto riguarda il rapporto studenti/docenti, entrambi gli indicatori relativi mostrano, secondo la scheda SUA, di essere assai lontani dai corrispettivi dell'area geografica e nazionale. Nel</p>



	<p>dettaglio, il dato relativo al "Rapporto studenti iscritti/docenti complessivo - pesato per le ore di docenza" è in leggero e costante calo (60,0) nel 2019 rispetto al 2018 (64,4) e al 2017 (68,6). Tuttavia, se si confronta il dato del corso di studio con quello dell'area geografica (30,2) si riscontra che, nel solo 2019, esso si è mantenuto a livelli praticamente doppi rispetto a quest'ultimo, mentre il parametro nazionale (41) è inferiore di 19 unità rispetto a quello del CdS.</p> <p>I dati richiamati sopra, in decisa controtendenza rispetto a quelli regionali e nazionali, si riflettono necessariamente sul dato relativo al "Rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno pesato per le ore di docenza". Esso appare nel contesto del CdS decisamente in calo sul lungo periodo (2015: 64,2; 2019: 52,9), ma di un solo punto percentuale dal 2018 (53,7) al 2019 (52,9).</p>
GEOU	<p>Come già scritto sopra, il CdS è attivo soltanto dall'ottobre 2019 per cui mancano elementi di confronto con gli anni precedenti; inoltre, la sua struttura interdipartimentale lo rende difficilmente confrontabile anche con gli altri CdS di LLCS. Emerge che il quoziente docenti/studenti è, nel caso di GEOU, piuttosto buono, mentre è troppo presto per valutare l'internazionalizzazione e altri indicatori.</p>
ISLLI	<p>Le valutazioni dell'adeguatezza delle aule rivelano un miglioramento netto: l'81,3% degli studenti è soddisfatto e la percentuale di studenti che le ritiene raramente o mai adeguate passa da 27,5 a 18,8%. Si tratta di progresso riscontrabile anche nella valutazione delle postazioni informatiche: il 43,5 % le considera ancora inadeguate, ma il dato precedente era 57,7%. Sono quindi oltre 14 punti percentuali di miglioramento, che evidenziano l'impegno dell'Ateneo in questo ambito, pur in una situazione ancora difficoltosa, come rivela la valutazione degli spazi per lo studio: il 45,2 li reputa inadeguati; è una percentuale ancora alta ma nel 2019 era insoddisfatto il 60,7 % degli studenti. Viene confermata l'eccellenza dei Servizi bibliotecari con il 96% di valutazioni positive.</p> <p>Per quanto riguarda la mobilità, è stato confermato l'accordo di doppio titolo che permette agli studenti di ISLLI di frequentare due semestri della loro carriera universitaria relativa al II anno presso la Ruhr Universität di Bochum (Germania), ottenendo alla fine del loro percorso sia il titolo di studio italiano, sia quello straniero. Gli indicatori di internazionalizzazione evidenziano come la percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti sia ampiamente superiore a quella nazionale e di area geografica (Ind. 117,7 %, media di area 67,3%). Continuano inoltre a essere attivi accordi per la mobilità verso paesi extra UE (Stati Uniti, Australia, Brasile, Giappone, Russia). Va inoltre segnalata una notevole iniziativa internazionale, la Summer School di Traduzione (programmata per il giugno 2021), intitolata <i>Tralectio. La traduction littéraire d'aujourd'hui</i>, in collaborazione con l'Università di Losanna.</p>



	<p>I dati della scheda SUA inerenti il monitoraggio annuale ripropongono i problemi già ampiamente segnalati negli anni passati negli indicatori relativi al "Rapporto studenti iscritti/docenti complessivo pesato per le ore di docenza" e il "Rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno pesato per le ore di docenza". Si tratta di un problema che rischia di peggiorare a causa dell'aumento degli iscritti che emerge dai dati provvisori relativi all'a.a. 2020/21 e viene quindi nuovamente sottolineato dalla CPDS.</p>
LMCCI	<p>Il CdS mette a disposizione degli studenti vari materiali e ausili per il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento. Per quanto concerne la mobilità, gli indicatori relativi alla percentuale di CFU conseguiti all'estero per il 2018 (129,5%) sono identici a quelli del 2017, pur in presenza di numeri di CFU e denominatori più alti. Al contempo i valori in percentuale rimangono costantemente ben superiori rispetto alla media dell'Area geografica (60,7%), così come agli indicatori nazionali (73,6%). Inoltre, per il 2019, la percentuale di laureati entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero si attesta al 459,5%, in notevole aumento rispetto all'anno 2018 (379,3%) e ampiamente sopra alla media dell'Area geografica (221,7%), così come agli indicatori nazionali (296,9%). Il CdS promuove anche i tirocini, compresi quelli svolti all'estero; tutti questi dati sono in sostanziale tenuta rispetto all'a.a. precedente.</p> <p>Il CdS offre da diversi anni la possibilità di ottenere un doppio titolo in accordo con l'Université Lumière (Lyon 2); dall'a.a. precedente, è offerto anche un doppio titolo con l'Università di Poitiers; infine prosegue e si rafforza la collaborazione con le Università di Stuttgart, di Mumbai e di Stellenbosch nel progetto <i>In conversation with globalization</i>. Nell'a.a. 2018/19, il numero di studenti in mobilità risulta in fortissima crescita rispetto agli anni passati.</p> <p>Per quanto concerne il rapporto studenti/docenti, si nota un incremento del numero di studenti regolari per docente (13,7), in allineamento con la media nazionale (14,2), ma in costante aumento negli ultimi due anni. Inoltre, il rapporto complessivo studenti iscritti/docenti pesato per ore di docenza mostra un forte rialzo (44,1) ed è nettamente superiore rispetto alla media nazionale e di area geografica. La CPDS, pertanto, richiede che sia condotta un'attenta riflessione sull'opportunità di riequilibrare il rapporto fra studenti e corpo docente, tenendo in considerazione i prossimi dati sulle iscrizioni che sono in forte fluttuazione e potrebbero portare a un ulteriore aumento.</p> <p>Il sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche è svolto mediante attività finanziate con fondi TQP. Nel corso del 2020, nonostante le difficoltà dell'erogazione delle attività didattiche dovute alla pandemia, sono state tenute attività didattiche online per le lingue arabo, cinese, francese, giapponese, inglese, russo e spagnolo.</p> <p>Per quanto concerne le infrastrutture e l'attrezzatura, la valutazione continua a essere abbastanza positiva. In base ai dati</p>



	<p>di AlmaLaurea, le aule sono considerate adeguate nell'88,5% dei casi; per quanto concerne le postazioni informatiche, quasi la totalità degli intervistati ne ha usufruito, ma solo il 57,4% le ha ritenute adeguate (in calo rispetto al 62,2% dell'a.a. precedente); infine, quasi la totalità degli studenti ha utilizzato i servizi bibliotecari e di essi quasi la totalità li ha ritenuti positivi.</p>
PMTS	<p>L'aumento del numero degli studenti di PMTS che rispondono ai questionari di AlmaLaurea rende i dati consultabili più attendibili che negli anni passati, quando gli studenti di PMTS (e prima quelli di PGST) costituivano la compagine, nel Dipartimento di LLCS, che si lamentava meno per i problemi infrastrutturali.</p> <p>Il dato relativo a quanti sono decisamente soddisfatti del CdS, dopo una risalita dal 48,4% del 2017 al 56% del 2018, è in netto calo nel 2019: soltanto il 45,7% all'aprile 2020; tuttavia, se si considerano anche coloro che sono "più soddisfatti che insoddisfatti" (un altro 45,7%) la percentuale sale al 91,4%. La soddisfazione dei rapporti con i docenti, che era risalita dal 25,8% al 40, scende al 20% (ma con i "più soddisfatti che insoddisfatti" si raggiunge il 90%).</p> <p>Soltanto il 31,4% degli studenti ritiene le aule sempre o quasi sempre adeguate, mentre il numero delle postazioni informatiche è considerato adeguato dal 75% degli studenti.</p> <p>Il giudizio sugli spazi dedicati allo studio individuale è ancora negativo, ma in miglioramento: la percentuale di quanti li ritengono adeguati passa dal 47,8% al 58,1% (ma nel 2017 aveva superato il 64%).</p> <p>Le oscillazioni, a volte anche vistose, in senso positivo e negativo dei dati di AlmaLaurea degli ultimi tre anni inducono a chiedere al CdS di dedicare particolare attenzione a questi dati per l'immediato futuro. Rimane abbastanza costante il giudizio negativo su alcune infrastrutture (aule e postazioni informatiche).</p>
A livello aggregato	
<p>Tra i problemi principali comuni a tutti i CdS, emerge quello annoso del quoziente docenti/studenti, vale a dire l'eccessivo numero di studenti per docente. Tuttavia, tale situazione che ha penalizzato nel suo complesso l'Università degli Studi di Bergamo per un lungo periodo, pare possa migliorare nel corso del 2021, come il Rettore ha annunciato il 15 dicembre, intervenendo a una seduta del Dipartimento di LLCS. Nelle politiche di reclutamento il Dipartimento dovrà quindi sempre tenere presente, con riferimento ai singoli corsi, il dato relativo al quoziente docenti/studenti.</p> <p>Nel maggio 2020 il Dipartimento di LLCS ha approvato un progetto TQP intitolato "Attività di monitoraggio delle carriere e di supporto metodologico alla preparazione della prova finale nei CDS magistrali del Dipartimento (ISLLI, LMCCI, PMTS)", presentato dai CdS di ISLLI, LMCCI e PMTS. Questa azione congiunta mira a rispondere al problema comune ai tre CdS del numero di studenti che conclude il percorso di studi entro la durata normale del corso, come evidenziato dai Gruppi di Assicurazione della Qualità (Gruppi AQ) dei tre CdS; inoltre è in linea con le Linee Guida per il TQP 2020/21, approvato il 21 gennaio dal PQA. Sebbene la fase CHECK del programma sia prevista per la primavera del 2021, attività di ricognizione preliminari e seminari erano già previsti per il primo semestre dell'a.a. 2020/21. Queste attività però non sono state realizzate, a causa della didattica a distanza e delle restrizioni alle attività in presenza.</p>	



Si segnala che fin dalle prime fasi della pandemia (fine febbraio-inizio marzo), il dipartimento di LLCS ha messo a disposizione due piattaforme per la **didattica a distanza**: Microsoft Teams e Google Meet. Nel corso dell'anno, il bouquet di funzioni di Microsoft Teams è stato ampliato e rafforzato, lasciando invece funzionalità medie per la piattaforma Google Meet. Per l'uso delle piattaforme il personale tecnico-informatico dell'Ateneo si è prodigato in modo lodevole, oltre che preciso, per formare velocemente il personale docente nell'uso delle piattaforme, nonché per organizzare gli esami a distanza (soprattutto nella modalità scritta, piuttosto complessa, e alla quale moltissimi studenti hanno rivolto critiche) e le sessioni di laurea.

Si segnala infine che, sempre nell'ottica di rafforzare la didattica a distanza, il Dipartimento ha investito fondi importanti per l'acquisto, a favore dei docenti del Dipartimento, di **attrezzature informatiche** utili per rendere la didattica più semplice, efficace e professionale.

Quadro C

Descrizione Quadro	Validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi (AVA R3.B.5 - R3.B.2)
Riferimenti Operativi	OPIS, Sito web CdS (Syllabi), SUA-CdS (A3-4-5, B1-2-5), Tassi di superamento, Segnalazioni
Elementi di analisi	Chiarezza e completezza nella definizione delle modalità di svolgimento di verifiche intermedie e finali e adeguatezza con i risultati di apprendimento da accertare Adeguatezza delle modalità di verifica dei singoli insegnamenti per accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi Applicazione effettiva delle modalità di valutazione dell'apprendimento Adeguate anticipi nelle comunicazioni delle date degli appelli e adeguata cadenza Chiarezza nell' individuazione e nella verifica delle conoscenze raccomandate in ingresso Coerenza delle modalità di accertamento con i risultati di apprendimento e capacità di distinguere i livelli di raggiungimento degli stessi
A livello di singolo CdS	
LLSM	Per quanto attiene alla percentuale di CFU conseguiti al primo anno sul totale dei CFU da conseguire si verifica un ulteriore decremento (da 54,8% a 50,4%), così come per la percentuale di studenti che proseguono al II anno nel medesimo corso di studio (da 78,6% a 75,7%). Questa è senz'altro la maggiore criticità del corso di studio. Viceversa, la percentuale dei laureati che si laureano entro la durata normale del corso aumenta dal 54,7% al 57,9%.
GEOU	Come già scritto sopra, il CdS è attivo soltanto dall'ottobre 2019 per cui mancano elementi di confronto con gli anni precedenti; inoltre, la sua struttura interdipartimentale lo rende difficilmente confrontabile anche con gli altri CdS di LLCS. Nulla da segnalare.
ISLLI	La percentuale di laureati entro la durata normale del corso migliora, passando dal 53,5% al 59,3%, ed è ora in linea con la media nazionale



	<p>(60,1%); un miglioramento dal 66,1% al 68,2 è riscontrabile anche nella percentuale di CFU conseguiti al primo anno. Per quanto riguarda la chiarezza e completezza della descrizione delle modalità di accertamento dei risultati di apprendimento, il CdS ottiene valutazioni ottime (OPIS D4): ISLLI 7,9 e LLEP 8,1, entrambe superiori alla media di Dip. (7,77) e di Ateneo (7,8).</p>
LMCCI	<p>Il dato relativo alla soddisfazione per le spiegazioni delle modalità di esame si attesta a 7,62, in sostanziale tenuta rispetto all'a.a. precedente. Un elemento parziale per valutare l'efficacia dei metodi di accertamento può essere riscontrato nella percentuale degli iscritti che abbiano acquisito almeno 40 CFU in un anno e in quella dei laureati entro la durata normale del corso. Per quanto concerne il primo dato, il CdS presenta una crescita di dieci punti percentuali dal 2017 (42,3%) al 2018 (52,2%), benché nel 2018 si attesti ancora al di sotto della media geografica (61,7%) e nazionale (62,8%). In merito al secondo indicatore, il dato del 2019 è di 56,9%, all'interno di un intervallo in cui il dato nell'ultimo quinquennio di riferimento ha continuato a fluttuare. La CPDS invita a tenere ancora sotto controllo il dato e a valutare iniziative di miglioramento, come peraltro è stato fatto negli anni precedenti. Il miglioramento è testimoniato, ad esempio, dall'aumento del numero di studenti che proseguono al II anno avendo acquisito almeno 40 CFU al I anno (dal 37,6% al 50%) e dall'aumento di CFU conseguiti al I anno (dal 55,8% al 56,9%).</p>
PMTS	<p>La scheda SUA-CdS di PMTS descrive opportunamente i metodi di accertamento e rimanda ai programmi dei singoli insegnamenti per prendere visione delle indicazioni dettagliate di ogni singolo corso. Dall'analisi a campione (sul 25% dei corsi circa) emerge la validità della relazione tra gli obiettivi di apprendimento attesi e la verifica delle conoscenze acquisite. Gli studenti hanno a disposizione parti dedicate in ogni programma di insegnamento in cui sono illustrate in modo quasi sempre chiaro le modalità di verifica. A questo proposito, la risposta al quesito D4 dei questionari degli studenti frequentanti, "Le modalità d'esame sono state definite in modo chiaro?" fornisce un segnale positivo. Infatti, partito da una media buona di 8,1 del 2016/17 (e dall'8,0 del 15/16), è sceso a un più modesto 7,4 per il 2017/18, è risalito nel 2018 al 7,9 e all'8,0 nel 2019. Un po' "oscillante" la percentuale dei laureati entro la durata normale del corso: 57,7% nel 2015, 65,7 nel 2016, 53,1 nel 2017, 68,0 nel 2018 e 62,5 nel 2019: andrà costantemente monitorata.</p>
A livello aggregato	
<p>La situazione di pandemia che ha contrassegnato tutto il secondo semestre dell'a.a. 2019/20 e tutto il primo semestre dell'a.a. 2020/21 e in particolare la persistente incertezza sulle modalità di didattica e di somministrazione degli esami, associata a un carico di lavoro extra sul personale TA dedicato alla organizzazione degli orari di lezioni ed esami, hanno in generale reso più complessa e talora intempestiva la pubblicazione delle date degli appelli di esame. Si segnala che a partire dal 1° luglio 2020 è stato introdotto un nuovo sistema di inserimento delle bibliografie per i singoli corsi, su piattaforma Exlibris Leganto. La messa a punto del sistema ha determinato nei primi mesi dell'a.a. 2020/21 alcuni problemi nella pubblicazione delle bibliografie per i corsi del Dipartimento, man mano segnalati dai docenti o dagli studenti nonché individuati dai membri della CPDS e girati ai responsabili dei servizi bibliotecari e</p>	



sostanzialmente risolti. Anche se sono palesi alcuni vantaggi per gli studenti (una volta cliccata la stringa di Leganto compaiono le copertine dei volumi), rimane qualche dubbio sull'efficacia comunicativa di questa nuova modalità. Infatti, soprattutto gli studenti del triennio, meno esperti, non ritengono sufficientemente *friendly* la presentazione dei testi contenuti nel programma d'esame.

Quadro D

Descrizione Quadro	Completezza ed efficacia del Monitoraggio Annuale e del Riesame Ciclico (AVA R3.D.3)
Riferimenti Operativi	SUA-CdS (D4), SMA, RRC, Verbali CCdS-CPDS-CDIP
Elementi di analisi	<p>Esistenza di procedure strutturate per la rilevazione e l'analisi esaustiva dei problemi all'interno del CdS</p> <p>Aggiornamento dell'offerta formativa al fine di riflettere le conoscenze disciplinari più avanzate anche in relazione ai cicli di studio successivi</p> <p>Analisi e monitoraggio dei percorsi di studio, dei risultati degli esami e degli esiti occupazionali dei laureati, anche su base nazionale o regionale</p> <p>Valutazione della plausibilità e realizzabilità delle proposte di azioni migliorative</p> <p>Presenza di un'attività di monitoraggio completo nell'arco dell'anno a cura del CdS e valutazione dell'efficacia degli interventi migliorativi promossi</p> <p>Intensificazione dei contatti con interlocutori esterni per accrescere le opportunità dei laureati in caso di esiti occupazionali poco soddisfacenti</p> <p>Presa in carico delle segnalazioni e analisi convincenti delle cause dei problemi all'interno dei documenti di Riesame</p> <p>Individuazione di soluzioni plausibili e ricezione delle proposte migliorative all'interno dei documenti di Riesame</p> <p>Considerazione delle indicazioni espresse dalle CPDS da parte del CdS per attività e interventi migliorativi o correttivi</p> <p>Ricezione da parte del CdS delle indicazioni del PQA e scelta degli indicatori del cruscotto ANVUR maggiormente rilevanti</p>
A livello di singolo CdS	
LLSM	<p>Le iniziative intraprese sulle criticità segnalate in passato in merito all'organizzazione degli orari delle lezioni continuano a dare esiti incoraggianti. Le sovrapposizioni tra corsi ufficiali e ADD della medesima lingua sono state infatti quasi totalmente eliminate: il fatto è positivo perché il numero degli insegnamenti da coordinare è molto alto. Per quanto si riferisce invece alla criticità relativa alla percentuale di laureati entro la durata normale del corso, anche quest'anno si è verificato, come l'anno scorso, un incremento positivo (come esposto nel quadro precedente). In questo ambito, nell'ipotesi che la Prova Finale potesse rappresentare per molti studenti un ostacolo decisivo per questo rallentamento, il CdS aveva attivato dall'anno scorso un "Tutorato in aula per la redazione della prova finale: problemi redazionali e guida all'uso del linguaggio accademico e dell'argomentazione",</p>



	<p>articolato in tre cicli annuali di Seminari in preparazione alla Prova Finale finanziati con i fondi del TQP. I dati positivi ci confortano quindi nel proseguire nell'attività di Tutorato.</p> <p>Per quanto riguarda gli esiti occupazionali (fonte: rapporto Almalaurea 2020) il 38,9 dei laureati si è iscritto a una laurea di secondo livello, mentre il 45,2 lavora. Il 57,8% dichiara che la laurea conseguita è stata molto o abbastanza efficace per il lavoro svolto.</p>
GEOU	<p>Come già scritto sopra, il CdS è attivo soltanto dall'ottobre 2019 per cui mancano elementi di confronto con gli anni precedenti; inoltre, la sua struttura interdipartimentale lo rende difficilmente confrontabile anche con gli altri CdS di LLCS. La scheda di Monitoraggio è stata compilata opportunamente.</p>
ISLLI	<p>Il CdS periodicamente prende in esame i dati inerenti al corso che emergono nella Relazione annuale della CPDS e dalla Scheda di Monitoraggio. Quanto emerge delinea un quadro complessivo ampiamente positivo. Gli esiti occupazionali dei laureati sono molto buoni: il tasso occupazionale dopo un anno è pari al 73,3% (media nazionale 61,6%) e arriva all'81,3 dopo 5 anni. A cinque anni dal completamento degli studi il 75% degli studenti nel suo lavoro utilizza in maniera elevata le competenze acquisite con la laurea (classe totale atenei: 60,4%) e dichiara una soddisfazione per il lavoro svolto pari a 8,6/10 (mentre il dato nazionale è 8,1/10)</p> <p>La percentuale dei laureati nei tempi previsti è del 59,3%, con un buon miglioramento rispetto ai dati precedenti; mentre quella dei laureati entro il I anno FC è del 76,1%. Poiché la percentuale dell'anno precedente è del 90,6% ed entrambi i dati sono migliori rispetto alla media nazionale, si ritiene che le criticità ravvisate nella precedente relazione CPDS siano state contrastate in modo efficace, anche in virtù del fatto che diversi studenti necessitano di tempo supplementare per conseguire i crediti FIT.</p> <p>L'organizzazione di orari e appelli è risultata sempre soddisfacente per il 39,5 % degli studenti, mentre l'89,5% ha espresso la sua soddisfazione rispetto all'organizzazione di "più della metà degli esami". Sono percentuali in linea con l'anno passato (93,5%) e comunque superiori ai dati nazionali (87,8%).</p>
LMCCI	<p>Il CdS periodicamente prende in esame le problematiche del corso, così come evidenziate dai dati riportati sulla Relazione annuale della CPDS e da quelli forniti per la Scheda di Monitoraggio; anche la definizione degli obiettivi ai fini del TQP e l'approvazione delle attività finanziate con fondi TQP sono occasione di riflessione su dati e segnalazioni.</p> <p>L'organizzazione di orari e appelli è risultata sempre o quasi sempre soddisfacente per il 37% degli studenti, in netto miglioramento rispetto all'anno precedente (28,8%), mentre il 52,5% ha espresso la sua soddisfazione rispetto all'organizzazione di "più della metà degli esami", in deciso calo rispetto all'a.a. precedente (61,7%). La CPDS, pur comprendendo la difficoltà di organizzare un elevato numero di lezioni, senza contare le ancor più numerose esercitazioni linguistiche organizzate dal Centro Competenza Lingue, raccomanda di tenere controllato questo aspetto.</p>



	<p>Si rileva che il numero degli studenti che hanno avuto esperienze lavorative durante gli studi universitari sono il 72,9%, in aumento rispetto al 68,3 della rilevazione precedente Almalaurea.</p> <p>Gli esiti occupazionali dei laureati sono ottimi: il tasso occupazionale dopo un anno è pari al 75,9% e giunge al 100% dopo appena tre anni. A tre anni dal completamento degli studi il 50% degli studenti nel suo lavoro utilizza in maniera elevata le competenze acquisite con la laurea e dichiara una soddisfazione per il lavoro svolto pari a 8/10.</p>
PMTS	<p>I risultati del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico ricevono opportuna attenzione da parte del CdS, come emerge dai verbali delle sedute e dagli scambi tra componenti della CPDS e del Collegio di PMTS. Particolare attenzione continua a essere rivolta alle trasformazioni nel mercato del lavoro e a una riflessione sulla occupabilità dei laureati di PMTS. A questo proposito vengono svolti incontri ciclici con le Parti Interessate. Quanto ai fondi premiali del TQP, sono stati spesi in attività di supporto alla didattica come emerge nel verbale n. 3/2020 (al punto 6); in tale verbale si trovano anche le informazioni sui nuovi fondi erogati con progetto congiunto PMTS/ISLLI/LMCCI.</p> <p>L'organizzazione di orari e appelli (informazioni, prenotazioni, ecc.) che era risultata "sempre o quasi sempre" soddisfacente per il 72% degli studenti (in netto miglioramento rispetto all'anno precedente, 61,3%) ha avuto nel 2019 un calo drastico attestandosi al 40%: su questo sarà necessario riflettere. Per quel che riguarda la percentuale degli studenti che si laureano in corso, dopo una flessione nel 2017 (dall'83,3% al 46,9%), e una risalita nel 2018 al 68%, si assiste nel 2019 a un calo al 62,50%. Come già nella Relazione del 2019, si rileva che il numero degli studenti che hanno avuto esperienze lavorative durante gli studi universitari è costantemente in aumento: dal 47,8% (2016) al 69% (2017) al 76% (2018) all'88,6% nell'ultima rilevazione.</p>
A livello aggregato	
L'alta percentuale (a volte molto alta) di studenti che ha avuto esperienze di lavoro può essere una delle ragioni di una certa lentezza a completare il ciclo degli studi, ma questa è sempre stata una caratteristica degli studenti dei Dipartimenti umanistici dell'Università di Bergamo.	

Quadro E

Descrizione Quadro	Effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS
Riferimenti Operativi	SUA-CdS (A, B), University, Sito web CdS, Verbali CPI, Regolamenti didattici
Elementi di analisi	<p>Costanza dell'interazione con le parti interessate in fase di progettazione del CdS, in coerenza con le esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi</p> <p>Rappresentatività delle parti consultate (direttamente o tramite studi di settore) a livello regionale, nazionale e internazionale</p>



	<p>Coerenza tra attività di orientamento in ingresso e in itinere (ove previste) con i risultati del monitoraggio delle carriere</p> <p>Completezza delle informazioni contenute nelle pagine web del CdS richiamate nella SUA-CdS</p> <p>Permanenza della coerenza tra offerta formativa e obiettivi definiti sia nei contenuti disciplinari sia negli aspetti metodologici</p> <p>Validità delle premesse che hanno portato alla dichiarazione del carattere del CdS nei suoi aspetti culturali e professionalizzanti in fase di progettazione</p>
A livello di singolo CdS	
LLSM	<p>Le informazioni fornite dalle parti pubbliche della SUA/CdS risultano complete, in quanto tutti i campi sono compilati e adeguatamente descritti. Le informazioni sono puntuali: i dati riportati nel sito universitaly.it sono aggiornati alla versione più recente della SUA elaborata dal CdS; questo a sua volta rispetta le scadenze di legge e riporta informazioni aggiornate in ogni suo quadro. Per quanto attiene alla completezza, la chiarezza e puntualità, si valuta che tale obbligo del corso di laurea è pienamente assolto. Le informazioni inserite risultano fruibili per lo studente, in quanto organizzate in modo articolato e completo, e intelligibili, poiché redatte in modo essenziale e semplice. Pertanto l'esame della scheda SUA-CdS evidenzia che le informazioni fornite dalle parti pubbliche di tale documento sono in piena ottemperanza alle disposizioni stabilite dal Ministero.</p>
GEOU	<p>Come già scritto sopra, il CdS è attivo soltanto dall'ottobre 2019 per cui mancano elementi di confronto con gli anni precedenti; inoltre, la sua struttura interdipartimentale lo rende difficilmente confrontabile anche con gli altri CdS di LLCS. Le informazioni fornite dalle parti pubbliche della SUA-CdS risultano complete e puntuali.</p>
LMCCI	<p>Le informazioni fornite dalle parti pubbliche della SUA-CdS risultano complete e puntuali. Le informazioni inserite risultano fruibili e comprensibili. Anche il sito del CdS risulta costantemente aggiornato con le ultime informazioni deliberate dal CdS e dagli organi preposti. Esiste anche una pagina Facebook del CdS per promuovere ulteriormente le proprie attività e fare circolare le informazioni.</p>
ISLLI	<p>Le informazioni fornite dalle parti pubbliche della SUA-CdS risultano complete e puntuali. Le indicazioni inserite risultano fruibili e comprensibili. Anche il minisito del CdS risulta completo e costantemente aggiornato. Esiste anche una pagina Facebook del CdS aggiornata con regolarità per promuovere ulteriormente le attività del CdS e fare circolare le informazioni.</p>
PMTS	<p>Le informazioni fornite dalle parti pubbliche della SUA-CdS risultano complete e puntuali, sono fruibili e comprensibili. Anche il minisito del CdS risulta costantemente aggiornato con le ultime informazioni</p>



	deliberate dal CdS. La pagina Facebook del CdS è stata disattivata (ma vi compaiono ancora materiali scaduti che sarebbe opportuno eliminare).
A livello aggregato	
<p>Si segnala che a partire dall'a.a. 2019/20 il rapporto formale con gli interlocutori esterni, le Parti Interessate (PI) è parzialmente cambiato. Mentre precedentemente ogni CdS aveva una propria conduzione del Comitato di Indirizzo e delle sue convocazioni, adesso, la composizione del Comitato di Indirizzo del CdS è decisa e approvata dal Dipartimento, sulla base delle <i>Linee guida per le consultazioni con le parti interessate (CPI)</i> emanate dal PQA. La redazione del <i>Quaderno di Consultazione</i> prevede, inoltre, una prima fase di consultazione indiretta (attraverso documenti e statistiche); solo successivamente vi è la formale consultazione diretta. Quest'anno le consultazioni dirette si sono tenute a distanza, mediante invio per posta elettronica di un questionario, perché convocare i Comitati in presenza non era possibile. Dall'analisi dei dati condotta dal Gruppo di AQ non emergono problemi; le parti interessate intervistate hanno dato una buona valutazione sia degli studenti, sia dell'impostazione dell'offerta formativa.</p>	

Quadro F

QUADRO F	
Descrizione Quadro	Ulteriori Proposte di miglioramento
Riferimenti Operativi	Indicatori ulteriori scelti dalla CPDS, Segnalazioni
A livello di singolo CdS	
LLSM	Per ovviare alla perdita di studenti dal primo al secondo anno, si suggerisce di riflettere su una più mirata attività di orientamento in itinere e sull'eventuale somministrazione di prove intermedie nel caso degli insegnamenti del I anno; a tale riguardo si rileva che, per l'A.A. 2020/2021, il CdS ha attivato su fondi TQP un tutorato disciplinare a distanza relativo alle discipline linguistiche, geantropologiche e storiche.
GEOU	Il CdS in Geourbanistica è attivo soltanto dall'ottobre 2019 e quindi mancano elementi per proporre un miglioramento.
ISLLI	Il corso non presenta particolari criticità organizzative. Alla luce della relazione della CPDS del 2019, il CdS aveva preso in considerazione, vista la crescita di studenti che lavorano in modo atipico-saltuario, la possibilità di predisporre percorsi di supporto telematici per studenti-lavoratori da realizzare con fondi TQP. Il fatto che la disponibilità delle lezioni registrate sia divenuta in seguito capillare in conseguenza della pandemia Covid19 ha reso tale ipotesi di investimento superflua. L'impatto di tale opportunità formativa sulla regolarità dei tempi di laurea sarà comunque verificabile già a partire dai dati dell'anno prossimo. Le difficoltà legate all'alto numero di insegnamenti mutuati , segnalato già in passato, non possono essere invece affrontate a livello di CdS.



LMCCI	Alla luce delle indicazioni sia delle Parti Interessate consultate, sia degli studenti, al fine di incontrare maggiormente le richieste del tessuto produttivo e del mercato, la CPDS raccomanda che il CdS prenda in considerazione l'eventualità di rafforzare ulteriormente le <i>soft skills</i> e le competenze trasversali degli studenti. Questo rafforzamento però deve essere in equilibrio con la necessità di favorire il regolare avanzamento delle carriere degli studenti, valore che il CdS deve tenere sotto controllo.
PMTS	Si consiglia al CdS di avviare qualche discussione individuale con i docenti che da due o tre anni hanno valutazioni molto basse, sempre rispettando la privacy.
A livello aggregato	
Uno degli obiettivi prioritari del Dipartimento di LLCS, e comune ai diversi CdS, sia nel triennio sia nel biennio magistrali, è quello di aumentare la percentuale di studenti che completa il proprio percorso di studi nei tempi stabiliti. L'uso dei fondi TQP per azioni di supporto alle varie fasi della carriera accademica può avere un impatto significativo se verranno individuate attività mirate ed efficaci, basate sulle esigenze dei singoli CdS. Per questo motivo per il triennio si ritiene opportuno effettuare attività di orientamento in itinere e di tutorato disciplinare a distanza per gli ambiti disciplinari che maggiormente risentono della preparazione diseguale degli studenti. Diverso il caso dei CdS Magistrali, dove risulta opportuno prendere atto del numero crescente di studenti impegnati nel mondo del lavoro, sia pure spesso in modo saltuario. L'uso dei fondi TQP per istituire dei percorsi di supporto telematici può essere un punto di partenza, così come la decisione di rafforzare le competenze trasversali con dei corsi mirati. Tuttavia è auspicabile che tali iniziative siano accompagnate da una relazione finale, condivisa con i componenti del CdS e con la CPDS. Inoltre, sarebbe utile avere un feedback anche da parte degli studenti, sotto forma di una breve relazione o questionario. La rilevanza di un riscontro da parte degli studenti deve essere valorizzata anche per quanto riguarda le valutazioni OPIS, specie nel caso dei (pochi) docenti che ricevono valutazioni ampiamente inferiori alla media del corso per più anni consecutivi. La segnalazione al docente, da parte della Direttrice di Dipartimento, della presenza di un problema nella didattica, effettuata con adeguato rispetto della privacy individuale, può essere un primo passo verso la sua risoluzione.	

Sinottico Azioni Migliorative

Specificare se le azioni sono a livello di CdS, Dipartimento o Ateneo. Il responsabile dell'azione deve essere un membro interno alla CPDS. Inserire le azioni in ordine di priorità.

Azione	Miglioramento delle infrastrutture (aule, aule informatiche)
Num. progressivo	1
Livello di responsabilità (CCS, DIP, Ateneo)	DIPARTIMENTO E ATENEO
Scadenza per la segnalazione	Aprile 2021 (se l'emergenza sanitaria sarà meno grave)



Descrizione	I giudizi espressi da parte della maggior parte degli studenti di tutti i CdS sulle infrastrutture è stato piuttosto negativo per almeno tre anni. L'azione è già stata proposta nella relazione dell'anno precedente.
Responsabile interno alla CPDS	Stefano Rosso
Esito atteso e tempistica	Entro il 30 aprile 2021 la Direttrice del Dipartimento e i Presidenti dei CdS dovranno incontrarsi per analizzare il giudizio ogni anno sempre più negativo sulle infrastrutture (esclusa la Biblioteca), per proporre delle soluzioni, almeno parziali, all'Ateneo. Una volta chiariti i problemi principali sarà necessario discutere con la governance di Ateneo.

Azione	Monitoraggio delle "modalità di verifica del profitto e della valutazione" indicate online nella descrizione dei corsi.
Num. progressivo	2
Livello di responsabilità (CCS, DIP, Ateneo)	CCS
Scadenza per la segnalazione	Aprile 2021
Descrizione	Si tratta di un quesito rispetto al quale le valutazioni del Dipartimento sono al momento inferiori alla media di Ateneo; in questa sezione dei syllabi è ravvisabile una marcata disomogeneità. Si propone a) una riflessione sulla situazione attuale a livello di CdS a partire dai programmi attualmente disponibili online; b) l'individuazione di eventuali situazioni che richiedono una rielaborazione della descrizione delle modalità di verifica.
Responsabile interno alla CPDS	Prof. Gennero
Esito atteso e tempistica	Elaborazione di modelli di riferimento cui i docenti possano liberamente ispirarsi per la compilazione del syllabus dell'anno prossimo. Entro la fine di maggio 2021.

Azione	Incremento della partecipazione degli studenti agli organi collegiali
Num. progressivo	3



Livello di responsabilità (CCS, DIP, Ateneo)	Dipartimento e singoli CCS
Scadenza per la segnalazione	Primavera 2021
Descrizione	Ci si propone di svolgere un'adeguata campagna di sollecitazione della partecipazione degli studenti in occasione delle elezioni degli organi collegiali, la cui data è ancora da definire.
Responsabile interno alla CPDS	Giovanni Scirocco
Esito atteso e tempistica	Maggiore partecipazione degli studenti agli organi collegiali. Estate 2021.

Azione	Copertura wi-fi nella mensa di Via San Lorenzo, nel giardino di Piazza Rosate, nel Laboratorio 5 di Piazza Rosate, nell'aula studio di Via Salvecchio 4 e nelle aule dell'Oratorio Tassis. Posa di panchine con porte usb nel giardino di Piazza Rosate e in Via Salvecchio. Posa di totem per la ricarica di dispositivi.
Num. progressivo	4
Livello di responsabilità (CCS, DIP, Ateneo)	Ateneo
Scadenza per la segnalazione	Fine febbraio 2021
Descrizione	Il materiale per la copertura wi-fi è già stato acquisito e deve soltanto essere installato. Parte del lavoro di potenziamento della rete wi-fi è già stato svolto. Il rafforzamento e la diffusione capillare del wi-fi è ormai considerato dagli studenti come prioritario (molte sedi Erasmus hanno impianti esemplari). La posa di panchine in giardino permetterebbe, nelle stagioni adatte, un aumento delle postazioni studio. La richiesta di punti di ricarica per i dispositivi è stata fatta più volte dagli studenti.
Responsabile interno alla CPDS	Stefano Rosso
Esito atteso e tempistica	Maggiore possibilità di connettersi alla rete da parte degli studenti. Tempi: non appena l'emergenza sanitaria lo permetterà.



Azione	Richiesta di apertura di un ufficio della Segreteria Studenti in Città Alta per due mezza giornate alla settimana
Num. progressivo	5
Livello di responsabilità (CCS, DIP, Ateneo)	Ateneo
Scadenza per la segnalazione	Dicembre 2021
Descrizione	Il corpo studentesco del Dipartimento di LLCS è costretto a perdere molto tempo per andare alla Segreteria Studenti in Via dei Caniana. Basterebbero due mezza giornate in un ufficio in Piazza Rosate oppure in Via Salvecchio per soddisfare questa richiesta degli studenti e risolvere, tra l'altro, il problema dei ticket non evasi (problema che quest'anno è stato assai meno grave).
Responsabile interno alla CPDS	Tommaso Pellin
Esito atteso e tempistica	Data la perdurante pandemia, la limitata attività in presenza e le restrizioni all'accesso alle sedi dell'ateneo, auspicando una ripresa totale delle normali attività per l'a.a. 2021-22, si riproporrà l'argomento durante il 2021 quando sarà opportuno. I tempi non possono essere indicati.

Azione	Miglioramento della mobilità dalla Città Bassa alle sedi di Piazza Rosate e Via Salvecchio
Num. progressivo	6
Livello di responsabilità (CCS, DIP, Ateneo)	Ateneo e Dipartimento
Scadenza per la segnalazione	Quando l'emergenza sanitaria permetterà di progettare la mobilità.
Descrizione	Gli studenti (e i docenti) si lamentano da vari anni dei disagi sui mezzi pubblici dalla Città Bassa (soprattutto dalla Stazione F.S. e da Porta Nuova) alle sedi di Città Alta. Il disagio è cresciuto con l'aumento dei frequentanti delle sedi di Pignolo e di S. Agostino, come è emerso nelle sedute del Living-Lab. del 2019 a cui membri della CPDS hanno partecipato.
Responsabile interno alla CPDS	Valeria Gennero



Esito atteso e tempistica	Rendere più confortevole il raggiungimento delle sedi universitarie di Città Alta. Tempistica non precisabile.
---------------------------	--

Azione	Richiesta di spazi ulteriori per lo studio individuale degli studenti
Num. progressivo	7
Livello di responsabilità (CCS, DIP, Ateneo)	Ateneo
Scadenza per la segnalazione	Febbraio 2021
Descrizione	Molti studenti si sono lamentati per anni sia nei questionari sia direttamente con membri della CPDS per la mancanza di spazi adeguati per lo studio. Esistono giornate in cui gli studenti hanno varie ore libere tra una lezione l'altra e non trovano un luogo dove studiare. Gli attuali posti disponibili sono insufficienti.
Responsabile interno alla CPDS	Stefano Rosso
Esito atteso e tempistica	Maggiore comfort per gli studenti. Gli spazi dovrebbero essere pronti prima della ripresa della didattica in presenza.

Azione	Difesa dell'ambiente e risparmio energetico
Num. progressivo	8
Livello di responsabilità (CCS, DIP, Ateneo)	Ateneo e Dipartimento
Scadenza per la segnalazione	Febbraio 2021
Descrizione	I rappresentanti degli studenti chiedono di intraprendere alcune azioni per la difesa dell'ambiente e il risparmio energetico: 1. eliminazione dei distributori di bottigliette di plastica dalle sedi di Città Alta e miglioramento della raccolta differenziata. 2. razionalizzazione nell'uso dell'aria condizionata e del riscaldamento per evitare gli sprechi (aria condizionata accesa con le finestre aperte, ecc.)



Responsabile interno alla CPDS	Stefano Rosso
Esito atteso e tempistica	Giugno 2021

Azione	Ampliamento della fascia oraria della Mensa di Via S. Lorenzo
Num. progressivo	9
Livello di responsabilità (CCS, DIP, Ateneo)	Ateneo e Dipartimento
Scadenza per la segnalazione	31 gennaio 2021
Descrizione	Le code in Mensa scoraggiano gli studenti. L'orario d'apertura richiesto è 11,30-14,30. Gli studenti chiedono inoltre un servizio di take away ecocompatibile
Responsabile interno alla CPDS	Stefano Rosso
Esito atteso e tempistica	Possibilità di scaglionare l'entrata in mensa e di diminuire le code. Tempistica non precisabile allo stato attuale.

Sinottico Azioni Migliorative - Consuntivo (proposte l'anno precedente)

Riportare le azioni proposte nella relazione annuale dell'anno precedente, commentandone l'esito e l'efficacia.

Azione	Miglioramento delle infrastrutture (aule, aule informatiche)
Num. progressivo	1
Valutazione dell'esito e dell'efficacia	La richiesta di interventi sulle aule nel 2020 (Livello di responsabilità: Ateneo e Dipartimento, responsabile interno Stefano Rosso) è slittata sine die poiché, a causa della pandemia, è diventato urgente il potenziamento degli strumenti tecnologici (computer, videocamere, ecc.) e del software per l'insegnamento a distanza o in forma "blended" (il cui miglioramento avrà comunque effetti positivi anche alla fine dell'emergenza). Pertanto tale azione è stata riproposta al n. 1 del Sinottico Azioni Migliorative di quest'anno.



Azione	Copertura wi-fi nella mensa di Via San Lorenzo, nel giardino di Piazza Rosate, nel Laboratorio 5 di Piazza Rosate, nell'aula studio di Via Salvecchio 4 e nelle aule dell'Oratorio Tassis. Posa di panchine con porte usb nel giardino di Piazza Rosate
Num. progressivo	2
Valutazione dell'esito e dell'efficacia	Secondo le informazioni fornite dal Sig. Fabio Brignoli (Ateneo Bergamo), tutti i materiali per la copertura del wi-fi nella mensa di San Lorenzo sono stati acquistati, ma non è ancora terminata l'installazione. Pertanto, anche questa azione è stata riproposta al Sinottico Azioni Migliorative di quest'anno (n. 2).

Azione	Richiesta di spazi ulteriori per lo studio individuale degli studenti
Num. progressivo	3
Valutazione dell'esito e dell'efficacia	La richiesta (Responsabile interno Stefano Rosso) non ha avuto seguito poiché altre sono state le priorità durante l'emergenza sanitaria. E' stata riproposta tra le azioni di quest'anno (n. 7).

Azione	Partecipazione degli studenti agli organi collegiali
Num. progressivo	4
Valutazione dell'esito e dell'efficacia	L'azione richiesta (interventi comuni a tutti oppure specifici dei singoli CdS per aumentare la partecipazione) non si è potuta svolgere causa dell'emergenza Covid (riproposta al n. 3).

Azione	Richiesta di apertura di un ufficio della Segreteria Studenti in Città Alta per due mezze giornate alla settimana
Num. progressivo	5
Valutazione dell'esito e dell'efficacia	Data la pandemia che ha portato alla chiusura delle sedi, alla didattica a distanza e alla sospensione delle attività in presenza fin dalla fine del febbraio 2020, l'azione non è stata evasa, né si è ritenuto opportuno



	sollecitare una sua evasione, in quanto non immediatamente necessario. L'azione è stata riproposta per il 2021 (n. 5)
--	---

Azione	Miglioramento della mobilità dalla Città Bassa alle sedi di Piazza Rosate e Via Salvecchio
Num. progressivo	6
Valutazione dell'esito e dell'efficacia	Per quanto riguarda questo intervento migliorativo le iniziative previste risultano sospese alla luce dell'emergenza sanitaria Covid19. Le revisioni delle norme che regolano il servizio di trasporto pubblico (numero contingentato di passeggeri, modifica della frequenza delle corse) alla luce delle diverse fasi della pandemia, e il passaggio alla DAD che ha interessato il II semestre 2019/20, fanno sì che la questione dei trasporti non possa essere affrontata al momento, ma solo quando le direttive nazionali permetteranno una revisione globale dei dati inerenti alla mobilità dalla provincia verso la città di Bergamo e dalla Città Bassa verso le sedi del nostro Dipartimento (riproposta al n. 6).

Azione	Miglioramento della comunicazione dell'orario del ricevimento docenti
Num. progressivo	7
Valutazione dell'esito e dell'efficacia	Il miglioramento è avvenuto e sono drasticamente diminuite le lamentele degli studenti; soprattutto durante le fasi 1 e 2 i docenti hanno tenuto un alto numero di ore di ricevimento. Gli studenti hanno segnalato il loro apprezzamento nei confronti della modalità telematica del ricevimento e suggeriscono di conservare tale modalità anche in futuro, affiancata, ovviamente, al ricevimento in presenza.

Azione	Azioni responsabili per la difesa dell'ambiente e risparmio energetico
Num. progressivo	8
Valutazione dell'esito e dell'efficacia	La richiesta (responsabile interno Stefano Rosso) non ha avuto seguito poiché altre sono state le priorità durante l'emergenza sanitaria. L'azione sarà riproposta quest'anno (n. 8).



Azione	Miglioramento del servizio mensa
Num. progressivo	9
Valutazione dell'esito e dell'efficacia	La richiesta (Responsabile interno Stefano Rosso) non ha avuto seguito poiché altre sono state le priorità durante l'emergenza sanitaria e la mensa, quando aperta, ha avuto un uso minimo. L'azione sarà riproposta quest'anno (n. 9).