

Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Straniere  
COMMISSIONE PARITETICA

**RELAZIONE ANNUALE 2016**

La Commissione Paritetica, tenendo conto del documento pervenuto dal Presidio della Qualità contenente “Indicazioni per Relazioni Commissioni Paritetiche Docenti–Studenti 2016” del 24 ottobre 2016 e della comunicazione contenente il “Riscontro del Presidio della Qualità alle segnalazioni indicate nelle Relazioni 2015” del 28 ottobre 2016, ha articolato la Relazione annuale 2016 nei seguenti punti:

1. Sintesi del lavoro svolto dalla Commissione Paritetica nel corso del 2016.
2. Quadro A: Analisi e proposte su funzioni e competenze richieste dalle prospettive occupazionali e di sviluppo personale e professionale, tenuto conto delle esigenze del sistema economico e produttivo.
3. Quadro B: Analisi e proposte su efficacia dei risultati di apprendimento attesi in relazione alle funzioni e competenze di riferimento (coerenza tra le attività formative programmate e gli specifici obiettivi formativi programmati).
4. Quadro C: Analisi e proposte su qualificazione dei docenti, metodi di trasmissione della conoscenza e delle abilità, materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.
5. Quadro D: Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi.
6. Quadro E: Analisi e proposte sulla completezza e sull’efficacia del Riesame e dei conseguenti interventi di miglioramento.
7. Quadro F: Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti.
8. Quadro G: Analisi e proposte sull’effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS
9. Conclusioni: Principali problemi individuati per ciascun corso di studio (in ordine di priorità) e linee di azione proposte.

**1. SINTESI DEL LAVORO SVOLTO DALLA COMMISSIONE PARITETICA NEL CORSO DEL 2016**

La Commissione Paritetica sino al mese di febbraio 2016 è stata così composta:

Prof. Emanuela Casti

Prof. Luisa Chierichetti  
Prof. Michela Gardini  
Prof. Stefano Rosso

Mara Rondi – matr. 1023195  
Marianna Tomelleri – matr. 1024353  
Giovanna Benetti – matr. 1023915  
Andrea Argetta – matr. 1023362

Dal mese di marzo al mese di settembre 2016, in seguito alla nomina della Prof. Luisa Chierichetti quale Presidente del Corso di Studio in Lingue Moderne per la Comunicazione e la Cooperazione Internazionale, la Commissione Paritetica è risultata così composta:

Prof. Emanuela Casti  
Prof. Stefano Rosso  
Prof. Tommaso Pellin  
Prof. Michela Gardini

Mara Rondi – matr. 1023195  
Marianna Tomelleri – matr. 1024353  
Giovanna Benetti – matr. 1023915  
Andrea Argetta – matr. 1023362

Dal mese di ottobre 2016, a seguito dell'elezione dei nuovi rappresentanti degli studenti, la Commissione Paritetica risulta così composta:

Prof. Emanuela Casti  
Prof. Stefano Rosso  
Prof. Michela Gardini  
Prof. Tommaso Pellin (membro invitato)

Andrea Scarpari – matr. 1038849  
Alessandro Scopelliti – matr. 1037630  
Alessandro Carrara – matr. 1033017

Nel corso del 2016 la Commissione si è riunita tre volte (18 maggio, 25 ottobre e 15 novembre). Tutti gli incontri sono stati caratterizzati da un dialogo proficuo tra docenti e studenti, al fine di risolvere i problemi segnalati. In particolare, in riferimento al numero di appelli scritti di lingua, aumentati da 3 a 5 come richiesto l'anno scorso dagli studenti, ai rappresentanti è stato spiegato che per l'anno accademico 2016/17, per gli insegnamenti annuali da 10 CFU, essendo il primo appello utile nel mese di maggio, il numero totale di prove, solo in questo caso, sarà di 4. Nelle riunioni autunnali, in particolare, i lavori sono stati dedicati alla predisposizione della Relazione annuale 2016. Ciò ha comportato, oltre alle convocazioni nelle date summenzionate, altre convocazioni in modalità telematica (28 novembre e 5 dicembre).

Permane il problema, già segnalato dalla Commissione negli anni precedenti, riguardante la mancanza, in molti casi, di dati disaggregati per curricula. Dunque, la Commissione sottolinea

che, anche nella Relazione attuale, le carenze analitiche possono derivare dalla mancanza di dati più dettagliati.

## **2. QUADRO A. Analisi e proposte su funzioni e competenze richieste dalle prospettive occupazionali e di sviluppo personale e professionale, tenuto conto delle esigenze del sistema economico e produttivo**

Sono stati considerati i seguenti aspetti, valutando se:

- 1) *funzioni e competenze che il corso di studio propone (descritte nel RAD/SUA-CdS) risultano ancora attuali rispetto alle prospettive occupazionali;*
- 2) *sono stati effettuati periodicamente l'aggiornamento e la valutazione delle prospettive occupazionali da parte dei portatori di interesse (enti, aziende, ordini professionali, ecc.);*
- 3) *le metodologie e gli strumenti utilizzati per la rilevazione delle esigenze del mondo produttivo sono giudicate valide, attuali e in linea con l'offerta formativa del CdS di riferimento;*
- 4) *sono possibili o auspicabili altre modalità di consultazione del mondo produttivo in grado di produrre informazioni utili;*
- 5) *il livello di rappresentatività a livello regionale, nazionale e internazionale dei soggetti consultati direttamente o indirettamente è adeguato.*

### **Laurea Triennale**

#### **LLSM**

##### **Analisi**

1) Tra tradizione e progettualità, con attenzione costante verso le esigenze del mondo del lavoro, il corso mostra capacità di essere interfaccia tra il comparto umanistico e le professioni anche nel campo dell'impresa, come dimostrano i dati relativi ai settori occupazionali.

**Le funzioni e competenze che il corso di studio propone risultano ancora attuali rispetto alle prospettive occupazionali.** Infatti, dall'analisi della condizione occupazionale dei laureati 2014 a un anno dalla laurea (anno di indagine: 2015; dati aggiornati ad aprile 2016), si evince un quadro complessivamente incoraggiante, soprattutto se si confrontano i dati del corso con i dati nazionali della classe di laurea. Infatti il tasso di occupazione dei laureati del CdS risulta superiore rispetto alla media nazionale (34,6% rispetto al 30,6%). Si tenga conto che molti laureati triennali non lavorano perché hanno deciso di proseguire gli studi magistrali. Precisamente, dall'analisi dettagliata dei dati emerge che su 243 laureati, di cui intervistati 170 (là dove i dati vengono confrontati con la classe, essi si riferiscono ai soli laureati che non lavoravano al momento della laurea: 124 a un anno), il 46,5% non lavora ed è iscritto alla Magistrale. Invece, il 35,9% lavora e di questi di cui il 21,8 lavora e non è iscritto alla magistrale, mentre il 14,1 lavora ed è iscritto alla magistrale. Il 5,3% non lavora, non è iscritto alla magistrale e non cerca occupazione, infine il 12,4% non lavora, non è iscritto alla magistrale ma cerca occupazione.

Per quanto riguarda la tipologia contrattuale dell'attività lavorativa: il 18% ha un lavoro stabile; il 13,1% ha contratti formativi; il 45,9% non standard; il 4,9% parasubordinato; il 4,9% altro lavoro autonomo; il 13,1% è senza contratto. Il part-time è attestato al 59%.

Il settore privato è largamente maggioritario con una percentuale dell'86,9%. I dati Almalaurea permettono di avere informazioni riguardo agli ambiti lavorativi, precisamente: il 14,8% lavora nell'industria, mentre l'83,6% nei servizi (di cui il 37,7% nel commercio).

Per quanto riguarda l'utilizzo delle competenze acquisite con la laurea, la media del corso non si discosta dalla media della classe: infatti il 36,1% degli occupati afferma di utilizzare le competenze in misura elevata, specularmente al 36,3% della classe.

Anche il guadagno mensile netto risulta leggermente superiore rispetto alla media nazionale (793,00 € rispetto a 774,00 €), con una discrepanza tra la retribuzione maschile (1001,00 €) e quella femminile (780,00 €).

Il Corso di Studio non prevede tirocini, se non facoltativi e sovranumerari rispetto al piano di studi. Sono comunque stati raccolti 27 questionari relativi a studenti che hanno effettuato un'esperienza di tirocinio, un dato in notevole e costante crescita rispetto agli anni scorsi. Qui di seguito i risultati molto positivi dei questionari 2015 da parte delle aziende (dati aggiornati al 16.09.2016), secondo una scala da 1 a 4:

- Competenza tecnica iniziale rispetto alla funzione svolta: 2,7
- Competenza tecnica finale rispetto alla funzione svolta: 3,6
- Capacità di lavorare in gruppo: 3,7
- Capacità di adattamento all'ambiente di lavoro: 3,8
- Grado di autonomia finale: 3,5
- Soluzione di problemi: 3,5
- Capacità relazionali: 3,7
- Giudizio complessivo sul tirocinante: 3,8

**2) Per quanto riguarda l'aggiornamento e la valutazione delle prospettive occupazionali da parte dei portatori di interesse, il CdS ha compiuto un grande sforzo** per colmare la lacuna evidenziata dalla CPDS nella Relazione 2015. Infatti, lo scorso 24 maggio, il Consiglio di Corso ha organizzato un articolato e proficuo incontro con i portatori di interesse del territorio rappresentanti sia del settore pubblico sia privato sia associativo. Tutti i rappresentanti presenti hanno mostrato molto interesse per l'offerta formativa del CdS e si sono dichiarati disponibili ad incontri futuri.

Il CdS, inoltre, in sinergia con l'Ufficio Orientamento, Tirocini e Placement si è mostrato attento anche all'alternanza scuola/lavoro, con proposte fattive di accoglienza di tirocinanti, considerandola un'altra occasione di dialogo con il territorio.

**3) Si ritiene, pertanto, che le metodologie e gli strumenti utilizzati per la rilevazione delle esigenze del mondo produttivo siano valide, attuali e in linea con l'offerta formativa del CdS.**

**4) Potrebbero essere possibili altre modalità di consultazione del mondo produttivo in grado di fornire informazioni utili**, ma al momento non sono state attivate proprio perché si considera sufficiente e di buon auspicio il dialogo appena aperto con i portatori di interesse.

**5) Il livello di rappresentatività a livello regionale, nazionale e internazionale dei soggetti consultati**, a partire dalle basi che si sono poste, potrebbe essere ampliato, anche se, tenuto conto che si tratta di una laurea triennale, lo si può considerare **adeguato**.

### **Proposte**

Dal momento che sono state avviate e documentate positive consultazioni con i portatori di interesse presenti sul territorio, per meglio definire il profilo dei laureati in LLSM, in funzione degli sbocchi professionali, si suggerisce di consolidare tali rapporti organizzando regolarmente degli incontri al fine anche di implementare le attività di Terza missione del Corso di Studio.

FONTE DATI: SCHEDA SUA CdS ~ SEZIONI A, B, C ~ quadri A1.a, A1.b, A2.a, B7, C2, C3

<http://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/stamp.php?annoprofilo=2016&annooccupazione=2015&codicione=0160106201100002&corsclasse=2011&aggrega=NO&confronta=classe&sua=1#occupazione>

### **Lauree Magistrali**

#### **LLEP**

#### **Analisi**

1) Dall'analisi condotta è emerso che le **funzioni e competenze che il corso di studio propone risultano ancora attuali rispetto alle prospettive occupazionali**. I dati disponibili forniti dal consorzio AlmaLaurea (aggiornati al maggio 2016) sembrano dimostrare che le funzioni e le competenze richieste dalle prospettive occupazionali di LLEP siano a tutt'oggi sostanzialmente soddisfatte.

Su 21 laureati a un anno dalla laurea il 71,4% è inserito nel mondo del lavoro: dato ottimo su scala nazionale per quanto riguarda la classe (54%), ma (seppur di poco) inferiore a quello molto alto dell'Ateneo (78,4%). Il dato è confermato per i 7 laureati a 3 anni dalla laurea (6, ovvero l'85,7% contro il 74% della classe e solo di poco inferiore all'88,1% dell'Ateneo). Non ci sono dati per i laureati a 5 anni dalla laurea, che pertanto non saranno mai citati nel resto dell'analisi.

Il dato relativo ai "laureati che non lavorano, non cercano lavoro, ma sono impegnati in un corso universitario o in un tirocinio/praticantato" non è troppo soddisfacente a 1 anno dalla laurea: il 19%, contro il 9,5% nazionale e l'11,8% di Ateneo. A 3 anni dalla laurea il dato è zero (rispetto a un 3,6% di Ateneo e un 7% a livello nazionale): si tratta di un dato molto positivo, ma il numero esiguo delle risposte (7 in totale) non permette valutazioni affidabili.

Per quanto riguarda gli "occupati che, nel lavoro, utilizzano in misura elevata competenze acquisite con la laurea", si ha uno dei risultati più soddisfacenti di LLEP: 61,5% a un anno dalla laurea (molto meglio del 46,1% di Ateneo e del 54,4% della classe), e addirittura 100% a tre anni (contro il 50,6% di Ateneo e il 52,4% della classe). Bisognerà verificare se il dato durerà negli anni.

Per quel che riguarda il "guadagno mensile netto in euro", questo è abbastanza buono: 959,00 euro a 1 anno dalla laurea (inferiore ai 1.219,00 dell'Ateneo, ma un po' superiore alla classe, 852,00 euro); 1.026,00 euro a 3 anni dalla laurea (anche in questo caso inferiore ai 1.327,00 dell'Ateneo, ma un po' superiore alla classe, 937,00 euro).

2) Il CdS ha **effettuato periodicamente l'aggiornamento e la valutazione delle prospettive occupazionali da parte dei portatori di interesse (enti, aziende, ecc.)** presenti sul territorio consultando numerosi attori istituzionali e privati operanti nel settore della scuola secondaria, della traduzione e dell'interpretariato, nonché diverse istituzioni culturali. Come emerge dalla SUA e dal Rapporto di riesame l'aggiornamento e la valutazione delle prospettive occupazionali da parte dei portatori di interesse si è svolto nelle forme opportune nel corso del tempo. Nell'ultimo incontro dell'aprile 2016 è stato sottolineato il punto di forza del CdS, cioè la sua capacità di collegamento tra ambito umanistico e professioni nel campo delle imprese.

3) Le **metodologie e gli strumenti utilizzati per la rilevazione delle esigenze del mondo produttivo sono risultate valide e in linea con l'offerta formativa del CdS** poiché LLEP ha promosso incontri a cui hanno partecipato sia i docenti del corso sia i rappresentanti di diversi organismi istituzionali e privati locali. Tuttavia il ruolo degli *stakeholder* va ancora incrementato.

4) Il CdS non ha, per ora, attivato **altre modalità di consultazione del mondo produttivo in grado di fornire informazioni utili**.

5) Il **livello di rappresentatività a livello regionale, nazionale e internazionale dei soggetti consultati** potrebbe essere ampliato.

## **Proposte**

Si consiglia di incrementare l'apertura al territorio con attività di Terza missione, attività che peraltro sono già state attivate nell'ultimo anno. Si consiglia anche di ricercare ulteriori portatori di interesse e interlocutori culturali che possano contribuire a pubblicizzare la presenza di studenti con le qualificazioni di LLEP, contribuendo così al loro inserimento nel mercato del lavoro. Si suggerisce una nuova convocazione allargata con gli *stakeholder* nel corso del 2017. Nel caso giungessero informazioni relative a nuovi TFA si suggerisce al CdS di darne ampia

pubblicizzazione, dal momento che l'insegnamento rimane **uno dei settori di potenziale impiego dei neolaureati**.

FONTE DATI: SCHEDA SUA CdS ~ SEZIONI A, B, C ~ quadri A1.a, A1.b, A2.a, B7, C2, C3  
<http://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/stamp.php?annoprofilo=2016&annooccupazione=2015&codicione=0160107303800001&corsclasse=3038&aggrega=NO&confronta=classe&sua=1#profilo>

## LMCCI

### Analisi

1) Dall'analisi condotta è emerso che le **funzioni e competenze che il corso di studio propone risultano ancora attuali rispetto alle prospettive occupazionali**. I dati disponibili forniti dal consorzio AlmaLaurea (aggiornati al maggio 2016) dimostrano che le funzioni e le competenze richieste dalle prospettive occupazionali di LMCCI sono a tutt'oggi sostanzialmente soddisfatte.

Su 27 laureati a un anno dalla laurea l'88,2% è inserito nel mondo del lavoro: dato **eccellente** su scala nazionale per quanto riguarda il confronto con la classe (66,5%), ampiamente superiore a quello già molto alto dell'Ateneo (78,4%). Il dato è **eccellente** anche per i 32 laureati a 3 anni dalla laurea (100% contro l'82,3% della classe e molto superiore all'88,1% dell'Ateneo). Non ci sono dati per i laureati a 5 anni dalla laurea, che pertanto non saranno mai citati nel resto dell'analisi.

Il dato relativo ai "laureati che non lavorano, non cercano lavoro, ma sono impegnati in un corso universitario o in un tirocinio/praticantato" è, a 1 anno dalla laurea, dell'11,8%, contro il 2,6% nazionale e l'11,8% di Ateneo. A 3 anni dalla laurea il dato è 5,3 (rispetto a un 3,6% di Ateneo e un 2% a livello nazionale): si tratta di un dato di difficile interpretazione.

Per quanto riguarda gli "occupati che, nel lavoro, utilizzano in misura elevata competenze acquisite con la laurea", si ha un risultato abbastanza **modesto**: soltanto il 23,1% a un anno dalla laurea (molto inferiore al 46,1% di Ateneo e al 42,7% della classe), e un 38,9% a tre anni (contro il 50,6% di Ateneo e il 45,4% della classe).

Per quel che riguarda il "guadagno mensile netto in euro", questo dato è **decisamente positivo**: 1.049,00 euro a 1 anno dalla laurea (inferiore ai 1.219,00 dell'Ateneo, ma un po' superiore alla classe, 1.019,00 euro); 1.130,00 euro a 3 anni dalla laurea (anche in questo caso inferiore ai 1.327,00 dell'Ateneo, e in linea con la classe, 1.126,00 euro).

2) Il CdS ha **effettuato periodicamente l'aggiornamento e la valutazione delle prospettive occupazionali da parte dei portatori di interesse (enti, aziende, ecc.)** presenti sul territorio grazie a consultazioni con numerosi attori istituzionali (Comune di Bergamo, ATS, Ufficio scolastico provinciale, Camera di Commercio, ~~eee~~) e privati. Come emerge dalla SUA e dal Rapporto di riesame l'aggiornamento e la valutazione delle prospettive occupazionali da parte dei portatori di interesse si è svolto correttamente nel corso del tempo (si veda il Rapporto di riesame ciclico). Nell'ultimo incontro dell'aprile 2016, a cui hanno partecipato molte componenti presenti sul territorio, è stato sottolineato il **punto di forza** del CdS, cioè la sua capacità di collegamento tra ambito delle conoscenze delle lingue e delle competenze comunicative e professioni nel campo delle imprese.

3) Le **metodologie e gli strumenti utilizzati per la rilevazione delle esigenze del mondo produttivo sono risultate valide e in linea con l'offerta formativa del CdS** poiché LMCCI ha promosso incontri a cui hanno partecipato sia i docenti del corso sia numerosi rappresentanti di diversi organismi istituzionali e privati locali.

4) Il CdS non ha ritenuto, per ora, di attivare **altre modalità di consultazione del mondo produttivo in grado di fornire informazioni utili**; si è soltanto ripromesso di ripetere gli incontri con ciclicità.

5) Il **livello di rappresentatività a livello regionale, nazionale e internazionale dei soggetti consultati** è già stato in buona parte conseguito.

### **Proposte**

Si suggerisce di indagare se il problema di una apparente dequalificazione delle occupazioni dei laureati derivi dalla situazione del mercato del lavoro oppure da competenze insufficientemente mirate al mondo professionale. Si consiglia inoltre una nuova convocazione allargata con gli *stakeholder* nel corso del 2017.

FONTE DATI: SCHEDA SUA CdS ~ SEZIONI A, B, C ~ quadri A1.a, A1.b, A2.a, B7, C2, C3

<https://www2.almalaurea.it/cgi->

[php/universita/statistiche/framescheda.php?anno=2015&corstipo=LS&ateneo=70051&facolta=1409&gruppo=tutti&pa=70051&classe=tutti&postcorso=0160107303900001&isstella=0&annolau=1&disaggregazione=&LANG=it&CONFIG=occupazione](https://www2.almalaurea.it/cgi-)

### **PGST/PMTS**

#### **Analisi**

1) Dall'analisi condotta è emerso che le **funzioni e competenze che il corso di studio propone risultano ancora attuali rispetto alle prospettive occupazionali**; infatti, i dati sulla condizione lavorativa dei laureati, rilevati tramite il consorzio interuniversitario AlmaLaurea, prospettano che – su 16 laureati a un anno dalla laurea, 8 a tre anni e 7 a cinque anni di cui si analizzano i dati – vi è un “tasso di occupazione” pienamente positivo: infatti, il 75% risulta occupato entro i 3 anni dalla laurea (in linea con l'andamento d'Ateneo: 78,4% nel primo anno e 88,1% nel terzo anno); successivamente, quindi, il dato diminuisce (poiché la maggior parte dei laureati è già occupato) e presenta una percentuale del 57,1% a 5 anni dalla laurea (con un dato inferiore rispetto a quello d'Ateneo: 89,3%). Il dato sul tasso di occupazione, inoltre, risulta leggermente migliore della media nazionale della classe di laurea LM 49, che mostra il 62,4% di occupati a un anno dalla laurea, il 67,9% a tre anni e, solo a 5 anni dalla laurea, un dato migliore, pari al 74,8%. I “laureati che non lavorano, non cercano lavoro, ma sono impegnati in un corso universitario o in un tirocinio/praticantato” sono in numero ridotto, ovvero il 6,3% dei laureati a un anno dalla laurea (a fronte di un 11,8% d'Ateneo), nessuno a 3 anni (a fronte di un dato ridotto anche per l'Ateneo: 3,6%) e il 14,3% a 5 anni dalla laurea, mostrando una percentuale maggiore rispetto a quella d'Ateneo (1,9%). Anche in questo caso, tuttavia, il dato è migliore rispetto alla media nazionale della classe di laurea dopo un anno e 5 anni dalla laurea (rispettivamente il 2,0% e lo 0,9%). Si rileva, viceversa, una criticità per quanto riguarda gli “occupati che, nel lavoro, utilizzano in misura elevata delle competenze acquisite con la laurea”, dal momento che solo il 30% dei laureati a 1 anno ne dà conferma, il 50% di quelli a 3 anni e il 25% di quelli a 5 anni, rispettivamente a fronte di livelli leggermente migliori sia per l'Ateneo a 1 anno (46,1%), simili a 3 anni (50,6%) e migliori a 5 anni (56,4%), sia nella media nazionale della classe di laurea a un anno dalla laurea (35,9%), dato però che peggiora nella media nazionale a distanza di 3 e 5 anni dalla laurea (rispettivamente il 21,4% e il 21,7%). Infine, i laureati in PGST attestano un “guadagno mensile netto in euro” crescente mano a mano che ci si allontana dall'anno di laurea e mediamente in linea con l'andamento d'Ateneo a 1 anno dalla laurea (con 959,00 € del CdS, a fronte di 1.219,00 € d'Ateneo), a 3 anni (con 971,00 € del CdS, a fronte di 1.327,00 € d'Ateneo) e a 5 anni dalla laurea

(con 1.376,00 € del CdS, a fronte di 1.399,00 € d'Ateneo); tuttavia, il guadagno mensile risulta un po' inferiore rispetto alla media nazionale della classe di laurea dopo un anno (999,00 €) e tre anni (1.103,00 €) dal conseguimento del titolo, ma si attesta su un valore più elevato dopo cinque anni rispetto alla media nazionale (1.069,00 €).

2) Al contempo, il CdS ha **effettuato periodicamente l'aggiornamento e la valutazione delle prospettive occupazionali da parte dei portatori di interesse (enti, aziende, ecc.)** presenti sul territorio, dal momento che non solo ha attivato consultazioni con numerosi attori istituzionali e privati operanti nel settore turistico in ambito politico, economico, imprenditoriale, formativo e culturale, ma ha altresì sottoposto il proprio progetto formativo alla valutazione del Comitato territoriale di competenza, il quale ha espresso il proprio apprezzamento per l'offerta formativa e gli sbocchi professionali a cui l'offerta prepara. Si tratta di azioni importanti per il futuro sviluppo del CdS che, tuttavia, dovranno essere adeguatamente consolidate tramite un coinvolgimento più intenso e meno saltuario dei portatori di interesse, chiamandoli a esplicitare le criticità del CdS.

3) Nello specifico, **le metodologie e gli strumenti utilizzati per la rilevazione delle esigenze del mondo produttivo sono risultate valide e in linea con l'offerta formativa del CdS** poiché il Corso di Studi ha costituito un Tavolo di concertazione – convocato annualmente – che comprende sia i docenti del corso che i rappresentanti di diversi organismi istituzionali e privati locali. Tuttavia, per rendere tali metodologie attuali e consentire un fattivo ruolo di concertazione da parte degli stakeholder che hanno preso parte al Tavolo, sarà necessario proporre più incontri, magari prevedendoli a cadenza semestrale, mirati a gruppi di portatori di interesse su specifiche tematiche, che facciano emergere in maniera chiara le criticità del CdS.

4) Inoltre il CdS ha attivato **altre modalità di consultazione del mondo produttivo in grado di produrre informazioni utili** tramite la creazione di diversi micro-tavoli, nell'ambito di specifiche convenzioni e collaborazioni con enti, organizzazioni e aziende che sono tenute quindi in costante contatto e sovente consultate anche su tematiche inerenti la formazione. È auspicabile tuttavia che anche le altre modalità di consultazione del mondo produttivo vengano condivise con tutti i portatori di interesse per fornire una visione d'insieme delle criticità del CdS rilevate.

5) Infine, per quanto riguarda **il livello di rappresentatività a livello regionale, nazionale e internazionale dei soggetti consultati**, seppure siano stati attivati rapporti alle differenti scale territoriali, con particolare riguardo all'ambito internazionale, anche grazie al processo di internazionalizzazione che il Corso ha intrapreso, esso potrebbe essere ampliato e approfondito esplicitando meglio le finalità delle relazioni attivate alle diverse scale territoriali.

## **Proposte**

Dal momento che sono state avviate e documentate positive consultazioni presso i portatori di interessi del settore, per meglio definire il profilo dei laureati in PGST, in funzione delle esigenze di lavoro, si suggerisce di consolidare tali rapporti creando più riunioni del Tavolo di concertazione (magari a cadenza semestrale), così come comunicando all'interno del Collegio le criticità del CdS rilevate nei singoli incontri e in micro-tavoli e organizzando momenti pubblici di confronto che implementino le attività di Terza missione del Corso di studio coinvolgendo il corpo docente, così come gli studenti e gli operatori del mondo del lavoro.

FONTE DATI: SCHEDA SUA CdS ~ SEZIONI A, B, C ~ quadri A1.a, A1.b, A2.a, B7, C2, C3

<http://www2.almalaurea.it/cgi->

<http://www2.almalaurea.it/cgi->  
[php/universita/statistiche/stamp.php?annoprofilo=2016&annooccupazione=2015&codicione=0160107305000001&corsocl](http://www2.almalaurea.it/cgi-)



### **3. QUADRO B. Analisi e proposte su efficacia dei risultati di apprendimento attesi in relazione alle funzioni e competenze di riferimento (coerenza tra le attività formative programmate e gli specifici obiettivi formativi programmati)**

Sono stati considerati i seguenti aspetti, valutando:

- 1) se le informazioni riportate nella SUA-CdS risultano sufficientemente dettagliate e complete;*
- 2) se la verifica della coerenza dei programmi degli insegnamenti con gli obiettivi formativi del CdS è stata effettuata dai Presidenti dei CdS (cfr. Comunicazione PQ n. 5/2016 del 09.06.2016);*
- 3) la coerenza tra i crediti assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati (DM 386/1997).*

#### **Laurea Triennale**

##### **LLSM**

##### **Analisi**

**1) Le informazioni riportate nella SUA-CdS risultano dettagliate e complete.** Gli obiettivi specifici del Corso sono indicati con chiarezza ed esaustività. Ogni obiettivo viene declinato, inoltre, in riferimento a ognuno dei quattro curricula di cui si compone il Corso, in modo che l'offerta formativa risulti ampiamente e adeguatamente illustrata.

**2) La coerenza dei programmi degli insegnamenti con gli obiettivi formativi indicati nella Sua-CdS è stata verificata dal Presidente del CdS, così come richiesto (cfr. Comunicazione PQ n. 5/2016 del 09.06.2016).**

**3) Per quanto riguarda la coerenza tra i crediti assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi assegnati,** si può affermare che la presentazione degli obiettivi mette ben in luce il livello di maturazione che lo studente, al termine del percorso, dovrebbe raggiungere, improntato ad autonomia di giudizio, abilità comunicative e senso critico.

Per quanto attiene la coerenza tra i crediti assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati, le opinioni dei laureati – raccolte nell'ambito del Consorzio interuniversitario AlmaLaurea su 279 laureati nell'anno solare 2015, che sono stati intervistati, su un totale di 288 laureati – sulla “valutazione del carico di studio degli insegnamenti rispetto alla durata del corso”, non sono del tutto positive: “decisamente adeguato” per il 12,6%, “abbastanza adeguato” per il 49,5%.

Per quanto riguarda il livello di soddisfazione del corso di laurea, dal confronto con la media nazionale della classe, per il quale i dati AlmaLaurea si riferiscono a 214 laureati intervistati che si erano iscritti in tempi recenti, il dato mostra una leggera criticità. Infatti il 21,1% dei laureati del corso si dice decisamente soddisfatto rispetto al 26% della classe; più sì che no il 63% rispetto al 58,2% della classe; più no che sì si equivalgono (13,1% e 13,8%); decisamente no il 2,8% di contro all'1,7% della classe.

Rispetto al quesito “si iscriverebbe ancora all'università?” le risposte, di fatto, sono più confortanti anche in relazione alla classe. Infatti, più della metà dei laureati (62,6%) si iscriverebbe di nuovo allo stesso corso di laurea dell'Ateneo di contro al 60,4% della classe; il 6,5% a un altro corso di laurea dell'Ateneo vs 9,7% della classe; il 12,6% allo stesso corso ma in un altro Ateneo vs 15,5% della classe; il 14% a un altro corso e in un altro Ateneo vs 10,7%; infine il 3,3% vs 3,1% della classe non si iscriverebbe più all'università.

**4) La tipologia e le modalità di verifica della preparazione iniziale appaiono chiaramente indicate, in riferimento anche agli obblighi formativi aggiuntivi.** Precisamente: la prova di Valutazione in Ingresso (TVI) consiste in due test, l'uno relativo alla conoscenza di una lingua straniera a scelta tra francese, inglese, spagnolo, tedesco con competenza linguistica non inferiore al livello A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento (QCER) per le lingue; l'altro relativo alla

conoscenza della lingua italiana. Per gli iscritti italo-foni nativi si richiede una competenza linguistico-comunicativa avanzata, declinata nella capacità di comprensione scritta, sintesi ed elaborazione di testi di studio dei diversi ambiti disciplinari del percorso universitario; per gli studenti per i quali l'italiano non è lingua materna, una conoscenza dell'italiano al livello B2 del QCER per le lingue. I due test sono somministrati nel mese di settembre.

In caso di test di verifica in ingresso con esito negativo lo studente acquisirà un obbligo formativo aggiuntivo (OFA) che dovrà essere assolto entro il primo anno. L'OFA è assolto tramite il superamento di un test detto Test di Verifica dell'Assolvimento (TVA). In preparazione al TVA sono appositamente previste le seguenti attività di recupero:

- Lingua inglese: 60 ore dal 14 al 30 settembre 2016
- Lingua italiana: 10 ore nel I o II semestre
- Lingua italiana per matricole straniere: oltre al corso di recupero nel I e II semestre, si consiglia alle matricole straniere con OFA di frequentare i corsi intensivi CIS e un corso CIS nel I semestre.
- Lingua francese, tedesca, spagnola: gli studenti possono inserirsi nei corsi per principianti dal 13 settembre.

Oltre a queste attività, gli studenti possono disporre di attività di recupero nel corso dell'intero anno accademico: tutorato presso il Centro Competenza Lingue (CCL), esercitazioni mirate (sia in presenza che a distanza), esercitazioni con collaboratori linguistici, counseling e orientamento in itinere.

## **Proposte**

Si ritiene molto positiva l'adesione al consorzio Almalaurea. Si consiglia dunque di mantenere monitorati i dati pubblicati.

FONTE DATI: SCHEDA SUA CdS ~ SEZIONI A, B, C ~ quadri A4.a, A4.b.1, A4.b.2, A4.c, B1.a, B7, C2, C3

<http://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/stamp.php?annoprofilo=2016&annooccupazione=2015&codicione=0160107305000001&cors>

## **Lauree Magistrali**

### **LLEP**

#### **Analisi**

**1) Le informazioni contenute nella SUA-Cds di LLEP sono complete e ben articolate.** Il doppio percorso a) *Didattiche e metodologie* e b) *Literary and Cultural Studies* (in quest'ultimo caso alcuni insegnamenti sono impartiti in lingua inglese) è presentato con chiarezza: gli obiettivi formativi sono espressi con precisione e risultano non irrealistici in relazione alle varie discipline offerte dal Corso di studio. Gli ambiti 1) storico-linguistico (francese, inglese, russo, spagnolo e tedesco) sono ben precisati, e lo stesso vale per gli ambiti 2) letterario, 3) filologico e 4) storico-culturale. Le caratteristiche metodologiche del Cds sono descritte in modo esaustivo.

Emerge con chiarezza il livello di competenza sia di tipo linguistico sia critico-culturale e i suoi possibili "usi" nell'ambito dell'insegnamento, delle imprese culturali, dell'editoria, dei servizi in cui è cruciale la conoscenza di lingue straniere.

**2) I programmi degli insegnamenti risultano coerenti con gli obiettivi formativi del CdS.** Infatti la SUA-Cds evidenzia, per ogni area di studio, gli specifici obiettivi di conoscenza e

comprensione cui si riferisce l'ambito disciplinare, sia che l'insegnamento sia in italiano, sia in lingua straniera.

**3) Se si passa a indagare sulla coerenza tra i crediti assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati** come emergono dall'indagine del Consorzio interuniversitario AlmaLaurea relativamente ai 24 laureati del 2015 (dati maggio 2016), e che già esclude gli studenti iscritti prima del 2012 (7 studenti), si osserva quanto segue. La "valutazione del carico di studio degli insegnamenti rispetto alla durata del corso" non è pienamente positiva: soltanto il 21,7% degli intervistati lo considera "decisamente adeguato" e il 26,1% "abbastanza adeguato", per un totale di 47,8%. "Abbastanza inadeguato" e "decisamente inadeguato" si attestano entrambi al 4,3% e un problematico 43,5% non risponde. In questo ambito i dati dimostrano una valutazione meno positiva della media nazionale, che tuttavia potrebbe essere attribuibile alla serietà degli studi di LLEP. Questo dato è però parzialmente precisato, se non in parte contraddetto (difficile valutarlo a causa dell'alto numero dei non rispondenti alla domanda precedente) dalla soddisfazione del corso di laurea: decisamente soddisfatti sono il 56,5% contro il 39,2% della media nazionale, "più sì che no" si attesta al 34,8% con un totale tra le due risposte positive del 90,3%, risultato che pare molto buono. L'insoddisfazione parziale o totale si limita a un totale di 8,6%, inferiore alla media nazionale (11,2%). Alla domanda "Si iscriverebbe di nuovo allo stesso corso di questo Ateneo", la risposta è sì al 78,3%, ampiamente superiore alla media nazionale (71,5%). Infine emerge un giudizio non troppo positivo sull' "organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...)": infatti il dato parla di soddisfazione "sempre o quasi sempre" soltanto al 30,4% a cui si aggiunge un 34,8% per più della metà degli esami (totale 75,2%). Il 21,7% ritiene che l'organizzazione degli esami sia soddisfacente per meno della metà degli esami, e il 13% risponde "mai o quasi mai".

### **Proposte**

Il Cds dovrà fare un controllo, magari con una indagine al secondo anno, per capire i motivi della moderata insoddisfazione relativa all'organizzazione degli esami: a questo proposito è in atto un cambiamento, richiesto dai Delegati degli studenti riguardo al numero di appelli degli esami scritti, che potrebbe fare diminuire l'insoddisfazione. Va sottolineato che i dati di AlmaLaurea, per quanto utili, non sono sufficientemente articolati per una valutazione completa. Si potrebbe procedere con indagini mirate che suppliscano a queste carenze, eventualmente utilizzando parte dei fondi della premialità TQP. Il CdS dovrà inoltre pubblicizzare la figura del "Delegato alla qualità del dialogo Consiglio/studenti":

FONTE DATI: SCHEDE SUA CdS ~ SEZIONI A, B, C ~ quadri A4.a, A4.b, A4.c, B1.a, B7, C2, C3 e pagina web del CdS

<http://www2.almalaurea.it/cgi->

[http://universita/statistiche/stamp.php?annoprofilo=2016&annooccupazione=2015&codicione=0160107305000001&cors](http://www2.almalaurea.it/cgi-)

### **LMCCI**

#### **Analisi**

**1) Le informazioni contenute nella SUA-Cds di LMCCI sono complete e ben articolate.** Gli obiettivi formativi sono espressi con precisione e risultano realistici in relazione alle varie discipline offerte dal Corso di studio. Gli ambiti 1) linguistico (cinese, francese, inglese, russo, spagnolo e tedesco) sono ben precisati, e lo stesso vale per gli ambiti 2) economico-giuridico, 3) sociologico e

della comunicazione e 4) l'area di applicazione delle competenze acquisite. Le caratteristiche metodologiche del Cds sono descritte in modo esaustivo.

Emerge con chiarezza il livello di competenza e i suoi possibili "usi" nell'ambito delle professioni in cui è cruciale la conoscenza di almeno due lingue straniere.

**2) I programmi degli insegnamenti risultano coerenti con gli obiettivi formativi del CdS.**

Infatti la SUA-CdS evidenzia, per ogni area di studio, gli specifici obiettivi di conoscenza e comprensione cui si riferisce l'ambito disciplinare

**3) Se si passa a indagare sulla coerenza tra i crediti assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati** come emergono dall'indagine del Consorzio

interuniversitario AlmaLaurea relativamente ai 40 laureati che hanno risposto al questionario nel 2015 (dati maggio 2016), si osserva quanto segue. La "valutazione del carico di studio degli insegnamenti rispetto alla durata del corso" **non è pienamente positiva**: soltanto il 3,3% degli intervistati (**dato molto basso**) lo considera "decisamente adeguato" e il 43,3% "abbastanza adeguato", per un totale di 46,6%. "Abbastanza inadeguato" si pone al 13,3%, mentre nessuno risponde "decisamente inadeguato". La valutazione dei dati è resa complessa da un 40% che non risponde alla domanda. In questo ambito i dati dimostrano, nel loro complesso, una valutazione **molto inferiore** alla media nazionale e radicalmente opposta rispetto ai dati molto positivi sull'occupazione presentati sopra. Questo dato negativo è però parzialmente attenuato (difficile valutarlo a causa dell'alto numero dei non rispondenti alla domanda precedente) dalla soddisfazione del corso di laurea: decisamente soddisfatti sono soltanto il 13,3% contro il 26% della media nazionale; tuttavia "più sì che no" si attesta al 70% con un totale tra le due risposte "positive" dell'83,3%, risultato medio-buono. L'insoddisfazione parziale riguarda il 16,7%, soltanto di poco inferiore alla media nazionale (17,5%). Alla domanda "Si iscriverebbe di nuovo allo stesso corso di questo Ateneo", la risposta è sì al 66,7%, abbastanza superiore alla media nazionale (59,6%) ma inferiore agli altri Cds magistrali del Dipartimento. Infine emerge un giudizio **non troppo positivo** sull' "organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...)": infatti il dato parla di soddisfazione "sempre o quasi sempre" soltanto al 10% (**dato molto inferiore** al 24,9% della classe) a cui si aggiunge un buon 66,7% per più della metà degli esami. Il 23,3% ritiene che l'organizzazione degli esami sia soddisfacente per meno della metà degli esami.

### **Proposte**

Il Cds dovrà fare un controllo attento, magari con una indagine al secondo anno, per capire i motivi della **moderata insoddisfazione** relativa all'organizzazione degli esami: a questo proposito è in atto un cambiamento, richiesto dai Delegati degli studenti, riguardo al numero di appelli degli esami scritti che potrebbe fare diminuire l'insoddisfazione. Va sottolineato che i dati di AlmaLaurea, per quanto utili, non sono sufficientemente articolati per una valutazione completa. Si potrebbe procedere con indagini mirate che suppliscano a queste carenze, eventualmente utilizzando parte dei fondi della premialità TQP. Potrebbe essere utile istituire una figura di "Delegato alla qualità del dialogo Consiglio/studenti", come già avviene a LLEP, che raccolga informazioni su eventuali insoddisfazioni o problemi.

FONTE DATI: SCHEDA SUA CdS ~ SEZIONI A, B, C ~ quadri A4.a, A4.b1, A4.c, B1.a, B7, C2, C3 e pagina web del CdS

<http://www2.almalaurea.it/cgi->

[php/universita/statistiche/stamp.php?annoprofilo=2016&annooccupazione=2015&codicione=0160107303900001&corsclasse=3039&aggrega=NO&confronta=classe&sua=1#profilo](http://www2.almalaurea.it/cgi-)

## PGST/PMTS

### Analisi

1) Dall'analisi della SUA-CdS, **le informazioni riportate risultano dettagliate e complete** – anche in riferimento al doppio curriculum attivo dall'a.a. 2013-14 (*Turismo società e sistemi digitali*, erogato con moduli in italiano e in lingua straniera, e *International Tourism and Local Governance*, interamente erogato in lingua inglese) – poiché, nell'ambito degli obiettivi formativi specifici, forniscono sia i principali concetti oggetto di riflessione nel corso, sia i differenti ambiti disciplinari che offrono strumenti metodologici e casi applicativi utili a sostanziare tale riflessione. Le informazioni della SUA-CdS consentono altresì di evincere gli ambiti di conoscenza e comprensione volti a integrare competenze linguistiche e culturali con competenze del mondo della pratica e dell'impresa turistica, per giungere a esiti di giudizio sintetico, di decisione e di iniziativa progettuali.

2) Inoltre, **i programmi degli insegnamenti risultano coerenti con gli obiettivi formativi del CdS** dal momento che la SUA-CdS evidenzia, per ogni area di studio, gli specifici obiettivi di conoscenza e comprensione cui si riferisce l'ambito disciplinare – con la differente declinazione nel doppio curriculum – e per ogni singolo insegnamento esplicita tali obiettivi formativi in relazione ai settori scientifico-disciplinari.

Vengono poi ben argomentati i livelli di maturazione che possono essere raggiunti dagli studenti acquisendo la capacità di integrare le conoscenze e gestire la complessità, nonché formulare giudizi sulla base di informazioni limitate e incomplete senza escludere la riflessione sulle responsabilità sociali ed etiche collegate all'applicazione delle conoscenze e dei giudizi, anche relazionandosi a un gruppo o nel confronto con le diverse culture in ambito sia nazionale che sovranazionale.

3) Viceversa, per quanto concerne la **coerenza tra i crediti assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati**, le opinioni dei laureati – raccolte nell'ambito del Consorzio interuniversitario AlmaLaurea su 18 laureati nell'anno solare 2015, che sono stati intervistati – offrono a posteriori una “valutazione del carico di studio degli insegnamenti rispetto alla durata del corso” non pienamente soddisfacente poiché non solo un esiguo 27,8% degli intervistati lo considera “decisamente adeguato” e un limitato 5,6% “abbastanza adeguato”, a fronte del 66,7% che non risponde; ma, se compariamo tali dati con la media nazionale della classe di laurea, quest'ultima raggiunge valori decisamente più elevati: il 30,3% considera il carico di studio “decisamente adeguato” e, soprattutto, il 36,4% lo considera abbastanza adeguato, a fronte di una percentuale ben più contenuta di intervistati (28,2%) che non risponde.

Tuttavia, dalla valutazione complessiva di PGST, la maggior parte dei laureati in tale CdS dell'Ateneo bergamasco risultano “complessivamente soddisfatti del corso di laurea”, dal momento che il 55,6% si ritiene “decisamente” soddisfatto (a fronte di un più contenuto 37,8% della media nazionale della classe di laurea) e il 38,9% “più sì che no” (rispetto a una media nazionale del 51,0%), con un limitato 5,6% che risponde “più no che sì” (a fronte di una media nazionale del 15,3%). Infine, ben l'88,3% “si iscriverebbe di nuovo all'università” (livello più alto della media nazionale della classe di laurea: 71,8%), specificando “allo stesso corso di questo Ateneo”, a fronte di un esiguo 16,7% che non si iscriverebbe più all'università. Quest'ultimo dato, leggermente superiore alla media nazionale della classe di laurea, sottolinea un apprezzamento complessivo del proprio percorso universitario da parte degli intervistati.

### Proposte

Seppure i dati AlmaLaurea forniscano un quadro più articolato di opinioni dei laureati rispetto allo scorso anno, tuttavia risulta carente per quanto riguarda le mansioni svolte dai laureati, così come il livello di responsabilità raggiunto e le prospettive di crescita professionale all'interno del mondo del

lavoro. Si suggerisce, dunque, al Corso di laurea di pensare a forme compensative al fine di poter fare una riflessione più ampia in merito all'efficacia dei risultati di apprendimento.

FONTE DATI: SCHEDE SUA CdS ~ SEZIONI A, B, C ~ quadri A4.a, A4.b.1, A4.b.2, A4.c, B1.a, B7, C2, C3

<http://www2.almalaurea.it/cgi->

<http://www2.almalaurea.it/cgi->  
[php/universita/statistiche/stamp.php?annoprofilo=2016&annooccupazione=2015&codicione=0160107305000001&cors](http://www2.almalaurea.it/cgi-)

#### **4. QUADRO C. Analisi e proposte su qualificazione dei docenti, metodi di trasmissione della conoscenza e delle abilità, materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.**

Sono stati considerati i seguenti aspetti, valutando:

- 1) *se le metodologie di trasmissione della conoscenza e delle abilità (lezioni frontali, attività didattiche integrative, esercitazioni, tutorati, laboratori ecc.) risultano adeguate agli obiettivi di apprendimento che lo studente deve raggiungere;*
- 2) *se è garantita l'omogeneità e il grado di confrontabilità dei programmi quando un corso di insegnamento è sdoppiato;*
- 3) *l'adeguatezza delle infrastrutture (laboratori, aule, attrezzature).*

#### **Laurea Triennale**

##### **LLSM**

##### **Analisi**

1) **Le metodologie di trasmissione della conoscenza e delle abilità risultano adeguate agli obiettivi di apprendimento che lo studente deve raggiungere.** In particolare, l'insegnamento delle lingue prevede lezioni frontali affiancate da esercitazioni di lingua e altre attività didattiche integrative e di tutorato finalizzate al consolidamento delle abilità linguistiche. Il corso di laurea non prevede laboratori didattici.

2) Quando presenti, **gli insegnamenti sdoppiati si rivelano omogenei e la confrontabilità dei programmi è garantita.** In particolare, sono presenti gli insegnamenti sdoppiati di Lingua Spagnola I (divisa in matricole pari e dispari) e Storia Contemporanea (divisa secondo le lettere A-L e M-Z). Diverso è il caso degli insegnamenti dedicati ai singoli curricula, come avviene per Lingua Inglese e, parzialmente, per Lingua Tedesca (Lingua e Cultura Tedesca I per Processi Interculturali e Lingua Tedesca I per gli altri curricula).

3) Dall'indagine condotta da AlmaLaurea **l'adeguatezza delle infrastrutture viene valutata in modo eterogeneo**, a seconda che si tratti di aule, postazioni informatiche o della biblioteca. Molto soddisfacente è la valutazione dei servizi bibliotecari, complessivamente superiore rispetto ai dati nazionali relativi alla classe: il 34,6% esprime una valutazione decisamente positiva; il 55,6% abbastanza positiva. Le aule vengono giudicate spesso adeguate dal 39,7%; sempre o quasi sempre adeguate soltanto dal 1,9%, mentre più della metà (55,1%) considera le aule raramente adeguate. Infine, le postazioni informatiche sono considerate presenti ma non in numero adeguato dal 69,2%, e presenti in numero adeguato dal 25,7%.

##### **Proposte**

Si ritiene di dover considerare con attenzione le valutazioni non troppo positive relative alle aule e alle postazioni informatiche.

FONTE DATI: SCHEDA SUA CdS ~ SEZIONE B ~ quadri B3, B4, B6 (sia opinioni studenti sia opinioni laureandi)

## **Lauree Magistrali**

### **LLEP**

#### **Analisi**

1) A una verifica attenta i programmi dei singoli insegnamenti risultano completi, e le metodologie di trasmissione della conoscenza e delle abilità sono adeguate agli obiettivi di apprendimento che lo studente deve raggiungere. Il percorso in *Literary and Cultural Studies* permette una apertura al mondo accademico e lavorativo europeo ed estero grazie alla sua articolazione per la maggior parte dei casi in lingua straniera. La possibilità di scelta tra i tirocini e il laboratorio di traduzione sembra andare incontro alle esigenze diversificate degli studenti (rapporto diretto con aziende o enti oppure applicazione concreta dei contenuti acquisiti) e ha opportunamente ricevuto il supporto ad hoc dei fondi TQP.

2) Nel CdS di LLEP nessun insegnamento è sdoppiato. Anzi, con l'esclusione di Letteratura inglese, tutti i moduli di letteratura (anglo-americana, francese, ispano-americana, russa, spagnola e tedesca) riuniscono in un unico insegnamento il primo e il secondo anno; inoltre parte degli insegnamenti (soprattutto quelli di lingua) è mutuata da altri CdS.

3) Per quel che riguarda l'**adeguatezza delle infrastrutture**, dall'indagine condotta da AlmaLaurea la valutazione delle aule è positiva, mentre qualche dubbio sorge a proposito delle postazioni informatiche (adeguate per il 21,7%, parzialmente inadeguate al 69,6%, un dato molto inferiore alla media nazionale della classe). Un dato un po' più positivo, ma migliorabile, riguarda la valutazione delle attrezzature per le attività didattiche: "sempre o quasi sempre adeguate" al 21,7% e "spesso adeguate" al 39,1%, in questo caso un dato molto migliore di quello nazionale. Buona la valutazione delle biblioteche (la somma di "decisamente positiva" e "abbastanza positiva" supera il 95%). Un dato positivo è che nessuno studente dichiara di non avere mai usato la biblioteca.

#### **Proposte**

Il CdS dovrà verificare che le novità relative agli appelli degli esami scritti introdotte nell'a.a. 2016-17 abbiano risolto l'insoddisfazione relativa all'organizzazione degli esami. Inoltre dovrà richiedere al Dipartimento e all'Ateneo, come in parte ha già fatto negli anni scorsi, un miglioramento degli impianti informatici, nonché dell'oscuramento delle aule dove è necessario proiettare immagini e video. L'aggiornamento di queste infrastrutture è cruciale per gli obiettivi del CdS.

FONTE DATI: SCHEDA SUA CdS ~ SEZIONE B ~ quadri B3, B4, B6 (sia opinioni studenti sia opinioni laureandi)

<http://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/stamp.php?annoprofilo=2016&annooccupazione=2015&codicione=0160107303800001&corsclasse=3038&aggrega=NO&confronta=classe&sua=1#profilo>

## **LMCCI**

### **Analisi**

1) A una verifica attenta i programmi dei singoli insegnamenti risultano completi, e le metodologie di trasmissione della conoscenza e delle abilità sono adeguate agli obiettivi di apprendimento che lo

studente deve raggiungere. I tirocini e i laboratori sembrano andare incontro alle esigenze diversificate degli studenti.

2) Nel CdS di LMCCI nessun insegnamento è sdoppiato. Anzi, alcuni di questi (Teorie e prassi teatrali, Cinema e arti visive, Idoneità di informatica) sono mutuati da altri CdS, con relativo disagio. Per tutte le lingue, tranne la lingua inglese, il secondo anno mutua dal primo anno (però gli insegnamenti si distinguono opportunamente per le ADD che sono diverse per primo e per secondo anno).

3) Per quel che riguarda **l'adeguatezza delle infrastrutture**, dall'indagine condotta da AlmaLaurea la valutazione delle aule è positiva, mentre qualche dubbio sorge a proposito delle **postazioni informatiche** (adeguate per il 30,0%, parzialmente inadeguate al 60%, quest'ultimo dato abbastanza inferiore alla media nazionale della classe). Un dato ancora negativo riguarda la valutazione delle attrezzature per le attività didattiche: "sempre o quasi sempre adeguate" soltanto al 13,3% e "spesso adeguate" al 40%, in questo caso un dato un po' migliore di quello nazionale. Abbastanza buona la valutazione delle biblioteche (la somma di "decisamente positiva" e "abbastanza positiva" supera l'83%).

### Proposte

Il CdS dovrà verificare che le novità relative agli appelli degli esami scritti introdotte nell'a.a. 2016-17 abbiano risolto l'insoddisfazione relativa all'organizzazione degli esami. Inoltre dovrà richiedere al Dipartimento e all'Ateneo, come in parte ha già fatto negli anni scorsi, un miglioramento degli impianti informatici, nonché dell'oscuramento delle aule dove è necessario proiettare immagini e video. L'aggiornamento di queste infrastrutture è cruciale per gli obiettivi del Cds.

FONTE DATI: SCHEDA SUA CdS ~ SEZIONE B ~ quadri B3, B4, B6 (sia opinioni studenti sia opinioni laureandi)

<http://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/stamp.php?annoprofilo=2016&annooccupazione=2015&codicione=0160107303800001&corsclasse=3038&aggrega=NO&confronta=classe&sua=1#profilo>

### PGST/PMTS

#### Analisi

1) L'analisi effettuata dalla Commissione Paritetica ha consentito di verificare che, in base a quanto dichiarato all'interno della SUA-CdS, i programmi dei singoli insegnamenti risultano nell'insieme completi. Inoltre, **le metodologie di trasmissione della conoscenza e delle abilità risultano adeguate agli obiettivi di apprendimento che lo studente deve raggiungere**, dal momento che siamo in presenza di un piano degli studi fondato su lezioni frontali, alle quali si affiancano attività didattiche integrative per il consolidamento delle lingue straniere, così come laboratori didattici volti all'applicazione concreta dei contenuti teorico-metodologici acquisiti tramite gli insegnamenti ufficiali e attività di tutorato a supporto della redazione della tesi finale, anche avvalendosi delle quote premiali provenienti dal *Teaching Quality Programme*.

2) Non ci sono insegnamenti sdoppiati.

3) Infine, in relazione **all'adeguatezza delle infrastrutture**, dalle opinioni raccolte da AlmaLaurea sui 18 intervistati che si sono laureati nell'anno solare 2015, si segnala un positivo apprezzamento sulla "organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...)" che risultano "sempre o quasi" soddisfacenti per ben il 61,1% dei laureati (a fronte di una valutazione meno positiva da parte della media nazionale della classe di laurea: 48,6%), così come "per più della metà degli esami" secondo il 22,2% dei laureati (sebbene la media nazionale della classe di laurea sia



pari al 39,5%); mentre risultano soddisfacenti “per meno della metà degli esami” secondo l’11,1% di laureati e “mai o quali mai” per il 5,6% dei laureati (rispettivamente contro il 9,5% e l’1,0%, secondo la valutazione media nazionale della classe di laurea, e l’1,4% di coloro che non rispondono). Viceversa, rispetto alla “valutazione delle aule”, si segnala qualche criticità dal momento che esse sono considerate “sempre o quasi sempre adeguate” per poco più della metà (il 55,6%) degli intervistati (a fronte di una valutazione meno positiva da parte della media nazionale della classe di laurea: ovvero 38,1%) e “spesso adeguate” per il 38,9% (contro il 43,9% della media nazionale della classe di laurea); viceversa, esse risultano “raramente adeguate” per il restante 5,6% (a fronte, però, del 15,3% della media nazionale, cui si aggiunge l’1,7% degli intervistati che non le considera “mai adeguate”). Tale criticità è confermata anche dalla “valutazione delle postazioni informatiche” che “erano presenti e in numero adeguato” solo per la metà degli intervistati (così come per circa la metà degli intervistati nella media nazionale della classe di laurea: ovvero il 51,7%), mentre “erano presenti, ma in numero non adeguato” per ben il 44,4% - criticità confermata anche dal confronto nazionale, nel quale si attesta un più lieve 34,4% della classe di laurea), a fronte di un esiguo 5,6% che non risponde (mentre la restante percentuale, nella media nazionale della classe di laurea, si articola tra coloro che non erano presenti, non ne hanno utilizzate o non rispondono, rispettivamente con il 5,8%, il 7,8% e lo 0,3%). La criticità delle attrezzature emerge, infine, in maniera più consistente nella “valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, esperienze pratiche, ...)” che si attestano “sempre o quasi sempre adeguate” solo per un terzo dei laureati (33,3%) – con un valore leggermente migliore rispetto alla media della classe: 26,2% – mentre risultano “spesso inadeguate” per il 50% e “raramente adeguate” per il 16,7% dei laureati (a fronte, però, rispettivamente, del 34% e 18% della classe, cui si aggiungono anche il 4,1% di intervistati che non le ritengono “mai adeguate”, il 17,3% che “non ne hanno utilizzate” e lo 0,3% che “non rispondono”). Tale aspetto è cruciale per il CdS PGST, la cui specializzazione si fonda sull’apprendimento delle lingue e la realizzazione di laboratori didattici che necessitano di adeguate strumentazioni informatiche e digitali. Infine, un’ultima criticità è rilevabile anche nel livello di apprezzamento delle “biblioteche (prestito/consultazione, orari di apertura, ...)”, poiché solo la metà degli intervistati ne fa una valutazione “decisamente positiva” (a fronte di un più contenuto 44,6% della media nazionale della classe) e il 38,9% “abbastanza positiva” (contro il 40,8% della classe), a fronte di una percentuale ridotta (11,1%) che “non ne hanno utilizzate” (mentre, nella media nazionale, il 5,1% ne fa una valutazione “abbastanza negativa” e l’1,0% “decisamente negativa”, mentre un più esiguo 8,5% “non ne ha utilizzate”).

### **Proposte**

Si propone di mantenere monitorati gli aspetti di criticità rilevati dai questionari dei laureati sulle attrezzature poiché si tratta di opinioni confermate da domande inerenti più ambiti (aule, postazioni informatiche, attrezzature per le attività didattiche e, seppure in misura più contenuta, biblioteche). Infatti, vista la centralità delle dotazioni informatiche e delle strutture laboratoriali che si avvalgono di tecnologie *smart* per il consolidamento di laureati che si aprono a un settore professionale particolarmente dinamico come è quello turistico, si propone di investire in tale direzione le risorse premiali a disposizione del corso, così come di evidenziare tale criticità presso il Dipartimento affinché si prospetti una politica di svecchiamento e modernizzazione di tali attrezzature.

FONTE DATI: SCHEDA SUA CdS ~ SEZIONE B ~ quadri B3, B4, B6 (sia opinioni studenti sia opinioni laureandi)

## **5. QUADRO D. Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi**

Sono stati considerati i seguenti aspetti, valutando:

- 1) *l'esaustività della descrizione dei metodi di accertamento dei singoli insegnamenti espressa nella SUA-CdS*
- 2) *la validità della relazione tra gli obiettivi di apprendimento attesi e verifica delle conoscenze acquisite (prove in itinere, finali, esami orali ecc.)*
- 3) *l'analisi del tasso di superamento rispetto alle frequenze acquisite nell'a.a. 2014/15 (ultimo a.a. disponibile)*

### **Laurea Triennale**

#### **LLSM**

##### **Analisi**

- 1) L'analisi ha permesso di accertare **l'esaustività della descrizione dei metodi di accertamento dei singoli insegnamenti**.
- 2) Dall'analisi emerge inoltre **la validità della relazione tra gli obiettivi di apprendimento attesi e la verifica delle conoscenze acquisite**. Gli studenti hanno a disposizione pagine dedicate per ogni insegnamento in cui sono illustrate in modo chiaro le modalità di verifica. A tale proposito la risposta degli studenti al quesito "le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?" (a.a. 2015/16 – valutazioni della didattica da parte degli studenti frequentanti) è soddisfacente, con un punteggio di 8,05 (in una scala da 1 a 10).
- 3) L'analisi del **tasso di superamento rispetto alle frequenze acquisite** nell'a.a. 2014/15 (ultimo a.a. disponibile) mette in luce una situazione senz'altro **migliorabile**. Precisamente, al primo anno il tasso di superamento complessivo si attesta al 66,6%; al secondo anno al 62,3%; al terzo anno al 63,6%.

##### **Proposte**

La verifica delle conoscenze acquisite e la riuscita degli studenti nel loro percorso di studi sono questioni cruciali che meritano un monitoraggio attento e costante come già viene condotto dal CdS.

FONTE DATI: SCHEDA SUA CdS ~ SEZIONE A, B e C ~ quadri A4.b.1, A4.b.2, B1.b, B6 (valutazione studenti domanda D4), C1, C2 Per l'analisi del tasso di superamento consultare i dati elaborati dall'Ufficio statistico, disponibili in My Portal/Qualità Corsi/Indicatori della qualità/Teaching Quality Program 2016/17.

### **Lauree Magistrali**

#### **LLEP**

##### **Analisi**

- 1) L'analisi mostra che i **metodi di accertamento dei singoli insegnamenti del Cds, come espressi nella SUA-CdS di LLEP**, sono articolati e chiari. I programmi dei singoli moduli risultano completi in tutte le loro parti e descrivono con chiarezza le modalità didattiche e quelle d'esame.
- 2) Valida è **la relazione tra gli obiettivi di apprendimento attesi e la verifica delle conoscenze acquisite (prove in itinere, finali, esami orali ecc.)**. Questo dato non emerge dalla SUA ma dall'opinione degli studenti rilevate dall'Ateneo sulla valutazione della didattica (My portal).

Infatti, alla domanda (D4) “le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?” la risposta della maggior parte degli studenti è stata estremamente positiva, ovvero pari a 8,41 su 10 punti.

**3) Anche l’analisi del tasso di superamento rispetto alle frequenze acquisite nell’a.a. 2014/15 (ultimo a.a. disponibile)** consente di rilevare un andamento positivo degli studenti nel 1° anno di corso con una media del 76,5% degli esami superati, con minime oscillazioni tra le varie discipline. Il 2° anno di corso vede una piccola flessione (72,8), in linea con le tendenze dell’Ateneo (il “ritardo” degli studenti tende via via ad aumentare in quasi tutti i corsi); anche in questo caso la maggior parte delle discipline con numeri di iscritti abbastanza significativi sono vicine alla media. Ottimo il risultato relativi ai Laboratori, 92,9% e 94,4% rispettivamente al 1° e al 2° anno. Il dato percentuale delle lauree conseguite ‘in corso’ (cioè degli studenti che si laureano entro la fine del secondo anno) è invece abbastanza basso (34,2%).

### **Proposte**

Si propone di tenere monitorato l’esito del superamento degli esami delle poche discipline che presentano percentuali particolarmente basse.

FONTE DATI: SCHEDA SUA CdS ~ SEZIONE A, B e C ~ quadri A4.b.1, A4.b.2, B1.b, B6 (valutazione studenti domanda D4), C1, C2 Per l’analisi del tasso di superamento consultare i dati elaborati dall’Ufficio statistico, disponibili in My Portal/Qualità Corsi/Indicatori della qualità/Teaching Quality Program 2016/17.

### **LMCCI**

#### **Analisi**

1) L’analisi mostra che i **metodi di accertamento dei singoli insegnamenti del Cds, come espressi nella SUA-CdS di LMCCI**, sono articolati e chiari. I programmi dei singoli insegnamenti risultano completi in tutte le loro parti e descrivono con chiarezza le modalità didattiche e quelle d’esame.

2) **Abbastanza buona** ma inferiore alla media del Dipartimento è **la relazione tra gli obiettivi di apprendimento attesi e la verifica delle conoscenze acquisite (prove in itinere, finali, esami orali ecc.)**. Questo dato emerge dall’opinione degli studenti rilevate dall’Ateneo sulla valutazione della didattica (My portal). Infatti, alla domanda (D4) “le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?” la risposta della maggior parte degli studenti non è pienamente positiva, ovvero pari a 7,69 su 10 punti.

3) Anche **l’analisi del tasso di superamento rispetto alle frequenze acquisite nell’a.a. 2014/15 (ultimo a.a. disponibile)** consente di rilevare un andamento non troppo positivo degli studenti nel 1° anno di corso (media del 69,8%) degli esami superati, con alcune vistose oscillazioni tra le varie discipline (modesta la performance dell’area economica e della lingua spagnola, alta quella delle Lingue russa e tedesca, di Linguistica tipologica e di Teorie e tecniche dell’informazione). Il 2° anno di corso vede un miglioramento modesto ma importante (72,2%), con variazioni minori tra le discipline (molto buono il risultato delle Lingue inglese, spagnola e tedesca, meno quello di Impresa e marketing). Il dato percentuale delle lauree conseguite “in corso” (cioè degli studenti che si laureano entro la fine del secondo anno) è discreto (43,4%) e superiore ad altri CdS del Dipartimento.

### **Proposte**

Si propone di tenere monitorato l’esito del superamento degli esami delle poche discipline che presentano percentuali particolarmente basse.

FONTE DATI: SCHEDA SUA CdS ~ SEZIONE A, B e C ~ quadri A4.b.1, A4.b.2, B1.b, B6 (valutazione studenti domanda D4), C1, C2 Per l'analisi del tasso di superamento consultare i dati elaborati dall'Ufficio statistico, disponibili in My Portal/Qualità Corsi/Indicatori della qualità/Teaching Quality Program 2016/17.

## **PGST/MPTS**

### **Analisi**

1) L'analisi condotta consente di confermare **l'eshaustività della descrizione dei metodi di accertamento dei singoli insegnamenti espressa nella SUA-CdS** dal momento che essi vengono presentati – nel quadro di quanto istituito con Regolamento Didattico d'Ateneo e disciplinato tramite il Regolamento del CdS – all'interno delle differenti aree disciplinari, specificando i livelli di conoscenza e comprensione che consentono di raggiungere, così come le capacità di applicare tale conoscenza e comprensione, in relazione agli obiettivi specifici del Corso di Studio; i metodi di accertamento vengono, inoltre, dettagliati per ogni insegnamento – all'interno di specifiche pagine on line dedicate – nelle quali si illustrano i metodi didattici utilizzati dai docenti e le modalità di verifica di profitto e valutazione, senza tuttavia far emergere elementi di criticità.

2) Ciò consente di **confermare la validità della relazione tra gli obiettivi di apprendimento attesi e la verifica delle conoscenze acquisite (prove in itinere, finali, esami orali et al)** seppure ciò non si evinca direttamente dalla SUA ma emerga dalla consultazione delle opinioni degli studenti rilevate dall'Ateneo sulla valutazione della didattica. Infatti alla domanda: “le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?” la risposta della maggior parte degli studenti è stata più che positiva, ovvero pari a 8,13 su 10 punti per gli studenti di PGST e di 7,99 per quelli di PMTS.

3) Infine, anche **l'analisi del tasso di superamento rispetto alle frequenze acquisite nell'a.a. 2014/15 (ultimo a.a. disponibile)** consente di rilevare un andamento positivo degli studenti nel 1° anno di corso sia per PGST, con una media dell'80% degli esami superati (a fronte però di un livello assai più basso nel solo modulo di *English for Tourism*: 40% degli studenti), sia per PMTS con una media leggermente più bassa, ovvero del 77% (a fronte però, anche qui, di un esiguo 50% di studenti che supera l'esame di *English for Tourism* e di un ridotto 52,6% che supera *Arts*). Tale andamento positivo si attesta anche nel 2° anno di corso per gli studenti di PGST poiché mediamente il superamento dei singoli esami si attesta a un livello medio-alto (76,2%), così come per PMTS con il 90,5% degli studenti che supera gli esami. In ambedue i curricula, infine, si rilevano percentuali contenute anche per il conseguimento dei cfu di tirocinio e tesi finale che, tuttavia, sovente costituiscono l'ultima tappa del processo formativo.

### **Proposte**

Si propone di tenere monitorato l'esito del superamento degli esami delle discipline che presentano maggiori criticità e orientare fondi premiali nel loro consolidamento.

FONTE DATI: SCHEDA SUA CdS ~ SEZIONE A, B e C ~ quadri A4.b.1, A4.b.2, B1.b, B6 (valutazione studenti domanda D4), C1, C2 Per l'analisi del tasso di superamento consultare i dati elaborati dall'Ufficio statistico, disponibili in My Portal/Qualità Corsi/Indicatori della qualità/Teaching Quality Program 2016/17.

## **6. QUADRO E. Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Riesame e dei conseguenti interventi di miglioramento**

Sono stati considerati i seguenti aspetti, valutando:

- 1) se nel Rapporto di Riesame sono individuati i maggiori problemi evidenziati dai dati e da eventuali segnalazioni/osservazioni
- 2) se gli obiettivi prefissati e le conseguenti azioni da intraprendere siano coerenti con le problematiche individuate, rilevanti ed effettivamente migliorative del contesto di riferimento
- 3) l'effettiva realizzazione delle azioni correttive dichiarate e l'efficacia della loro implementazione
- 4) se gli interventi messi in atto abbiano prodotto dei risultati verificabili

## Laurea Triennale

### LLSM

#### Analisi

1) L'analisi del Rapporto di riesame 2015, l'unico disponibile al momento della redazione della presente relazione, consente di **individuare i maggiori problemi evidenziati dai dati e da eventuali segnalazioni/osservazioni**. Il Rapporto riporta come principali obiettivi di controllo e correzione, relativamente alle fasi di ingresso, percorso e uscita dal CdS, i seguenti: l'eccessivo numero di studenti che riguarda alcuni insegnamenti; la scarsa preparazione linguistica e metodologica di alcuni studenti stranieri; il numero di abbandoni. Per quanto concerne l'esperienza di studio dello studente, il Rapporto riporta situazioni da controllare relative all'adeguatezza delle aule e alla organizzazione dell'orario delle lezioni, alle date degli esami intermedi e di quelli finali.

2) Si può affermare che **gli obiettivi prefissati dal RAR e le conseguenti azioni da intraprendere sono coerenti con le problematiche individuate, rilevanti ed effettivamente migliorative del contesto di riferimento**.

Per quanto concerne la prima problematica della prima area, si richiama che in passato era emersa una situazione di importante sovraffollamento di alcuni insegnamenti, fra i quali in primo luogo quelli del curriculum "Turismo culturale"; erano già state messe in atto alcune azioni, finalizzate a gestire l'importante numero di studenti, quali una organizzazione più mirata ed efficace delle aule e delle strutture didattiche e una razionalizzazione dell'orario, ma ciò non aveva ancora risolto in maniera efficace la problematica, vista anche l'impossibilità di sdoppiare i moduli più affollati. Per questo motivo, nel RAR si riporta la decisione di intervenire in maniera più radicale e di attivare nell'a.a. 2014-2015 il nuovo curriculum di "Processi interculturali", al fine di decongestionare "Turismo culturale" e in parte anche gli altri *curricula*.

Relativamente al problema linguistico e metodologico degli studenti stranieri, nel RAR si riporta la decisione di procedere alla concessione per gli studenti stranieri in difficoltà di un periodo di "acclimatazione" prima dell'inizio dei moduli, nonché all'istituzione di alcuni interventi mirati a pervenire all'adeguamento linguistico e metodologico della loro preparazione.

Il dato delle rinunce agli studi, già in sensibile calo negli ultimi a.a., è ancora sotto osservazione da parte degli organi del CdS.

Relativamente all'adeguatezza delle strutture didattiche, il RAR individua come azione possibilmente risolutiva il passaggio degli insegnamenti di SCO al Dipartimento di Lettere, Filosofia e Comunicazione, alleviando il peso sulle strutture del Dipartimento di LLCS.

L'orario delle lezioni, così come la definizione degli esami intermedi e finali, sono stati predisposti in modo ottimizzato per le esigenze del corso.

Infine, per aiutare ulteriormente gli studenti all'ingresso nel mondo del lavoro, il RAR individua come necessaria la consultazione di organizzazioni presenti sul territorio potenzialmente interessate, nonché l'impiego di studi di settore e di banche dati.

3) È possibile verificare **l'effettiva realizzazione delle azioni correttive dichiarate e l'efficacia della loro implementazione**.

I dati disaggregati estratti da Esse3 denotano come all'inizio l'attivazione del curriculum di "Processi interculturali" abbia sortito gli effetti sperati, in quanto ha riequilibrato la distribuzione degli studenti fra i due *curricula*: infatti si è passati dai 290 iscritti a "Turismo culturale" dell'a.a.

2013-2014 ai 191 dell'a.a. 2014-2015, con 169 iscritti al I anno di "Processi interculturali". Tuttavia, nell'a.a. 2015-16, a fronte dei 200 nuovi studenti di "Turismo culturale", si è avuto il sorpasso da parte di "Processi interculturali", seguito da 270 matricole. I dati provvisori per l'a.a. 2016-17 restituiscono una situazione nella quale "Turismo culturale" mantiene il proprio livello (184 studenti), mentre "Processi interculturali" supera le trecento matricole (304), profilando nuovamente situazioni di crisi della sostenibilità delle strutture.

Per quanto concerne i problemi linguistici e metodologici degli studenti stranieri, nel corso dell'a.a. 2014-2015 si sono tenuti gli insegnamenti di supporto per studenti italofoeni non nativi per gli ambiti disciplinari della Linguistica, della Storia e della Letteratura italiana. Ciascun insegnamento di supporto, tenuto da docenti delle materie (in totale cinque docenti), ha avuto la durata di 30 ore complessive. A tali attività hanno partecipato complessivamente 18 studenti italofoeni non nativi (compresi alcuni studenti Erasmus); alcuni tra loro hanno frequentato più di un insegnamento di supporto. L'esperienza riportata dai docenti è stata pienamente positiva: questi ultimi hanno riferito che gli studenti hanno mostrato, nella maggior parte dei casi, motivazione alla frequenza e un interesse vivace verso i temi trattati nei moduli. È stata ottenuta una conferma ulteriore del buon esito di questo primo anno del progetto di supporto anche da una prima analisi dei risultati ottenuti dagli studenti nelle discipline per le quali hanno frequentato i moduli di tutorato: dei diciotto partecipanti, i due terzi (pari a dodici studenti) hanno sostenuto almeno due esami con esito positivo, mentre solo sei studenti non hanno ancora superato nessuno degli esami per i quali hanno seguito le attività di supporto. Inoltre, i proff. Luca Bani e Ada Valentini hanno redatto un questionario da somministrare agli studenti stranieri iscritti al Corso di Laurea volto a identificare/descrivere le loro esperienze linguistiche pregresse e quelle in corso; l'impatto con il mondo universitario; la scuola superiore (o in alcuni casi anche l'università) frequentate in Italia o all'estero, e ulteriori informazioni socio-biografiche. Durante l'a.a. 2014/2015 i due docenti hanno inviato mail a ottanta studenti con cittadinanza straniera per chiedere la disponibilità a partecipare a un'intervista in presenza o telefonica durante la quale sarebbe stato chiesto loro di rispondere alle domande del questionario. Poiché la prima reazione degli studenti è stata numericamente poco significativa, alla maggior parte di questi è stata inviata una seconda mail di sollecito; per alcuni, infine, si è proceduto anche al contatto telefonico.

Oltre a segnalare il perdurante controllo sulle altre situazioni di criticità per le quali sono state implementate azioni, si riporta che, relativamente all'ulteriore facilitazione dell'ingresso nel mondo del lavoro dei laureati di Unibg, il CdS ha effettivamente realizzato il giorno 24 maggio 2016 una prima consultazione con stakeholder e ~~stakeholder~~ del territorio per possibili tirocini (anche se non previsti dal piano di studi) e altre forme di cooperazione e avviamento al mondo del lavoro.

**4)** Infine, si rileva che **gli interventi messi in atto abbiano prodotto dei risultati verificabili**, in particolare tramite i dati statistici temporanei e quelli definitivi che saranno prodotti successivamente, relativamente agli iscritti, all'andamento della carriera degli studenti stranieri, al numero di abbandoni, al numero di frequentanti nelle strutture didattiche del CdS alla luce del passaggio di SCO al Dipartimento di Lettere, Filosofia e Comunicazione.

### **Proposte**

La Commissione propone innanzitutto una riflessione su "Processi interculturali", i cui numeri di studenti potrebbero costituire una nuova criticità, se rimanessero a questi livelli, per le strutture del Dipartimento. Inoltre la Commissione propone di continuare delle azioni riportate nel RAR relative alle altre diverse situazioni di possibile criticità. In particolare auspica un più stretto coordinamento fra il CdS e il Centro Competenza Lingue preposto all'orario delle lezioni degli esercitatori linguistici.

FONTE DATI: Riesame 2015- Esse3

### **Lauree Magistrali**

## **LLEP**

### **Analisi**

1) L'analisi Rapporto di riesame 2015 e del Rapporto di riesame ciclico 2015 (gli ultimi disponibili al momento della redazione di questa relazione, a cui vanno aggiunti quelli degli anni precedenti) consente di **individuare i maggiori problemi evidenziati dai dati e da eventuali segnalazioni/osservazioni**, che riguardano: a) il numero di iscrizioni che nel 2014-15 è sceso del 17% rispetto all'anno precedente (meno 7 iscrizioni). Tuttavia i dati ancora non definitivi per l'a.a. 2016-17 sono incoraggianti (da 35 iscritti al 1° anno nell'a.a. 2015-16 si è passati a 37 studenti nell'a.a. 2016-17, dato che non tiene conto degli studenti iscritti con riserva); b) la scarsità di dati disaggregati messi a disposizione dagli Uffici di Ateneo e l'insufficiente partecipazione degli studenti alle rilevazioni attraverso i questionari (problema che ora dovrebbe essere risolto con l'obbligo di rispondere ai questionari).

Se il calo di iscritti può essere spiegato dall'incertezza relativa alle possibilità di sbocco occupazionale nell'insegnamento (TFA), va registrato che è aumentata la percentuale degli studenti con diploma estero (quasi quadruplicato rispetto all'anno precedente), come pure la percentuale degli studenti proveniente da fuori provincia.

2) È possibile rilevare **che gli obiettivi prefissati e le conseguenti azioni da intraprendere sono coerenti con le problematiche individuate, rilevanti ed effettivamente migliorative del contesto di riferimento**. Per quel che riguarda l'obiettivo 1 ("contenimento dei tempi del percorso di studi"), questo è stato affrontato prestando grande attenzione all'organizzazione dell'orario, puntando all'eliminazione di qualsiasi sovrapposizione tra le lezioni, grazie anche all'individuazione di un docente del Consiglio delegato all'organizzazione degli orari (in grado di affrontare eventuali problemi in modo tempestivo e costantemente in contatto con l'Ufficio "Aule e appelli" che gestisce tali orari) e di un delegato alla assegnazione equilibrata delle tesi di laurea. Per quel che riguarda la attrattività del CdS nel campo dell'internazionalizzazione si è proceduto a affiancare un percorso critico letterario in lingua inglese a quello esistente in italiano. Va inoltre sottolineato che il Programma integrato di studio con la Ruhr-Universität di Bochum (Germania) è attivo con successo dal 2013, mentre nel 2015/16 ha preso avvio il progetto 'Knowledge Dissemination in the Western Hemisphere' nell'ambito del programma di Ateneo "Excellence Initiatives", di cui LLEP è risultata vincitrice nel 2015.

Per quel che riguarda l'obiettivo 2, "Modifica dei requisiti di ammissione", si valuta positivamente la proposta di modificarli per rendere il corso accessibile a un maggiore numero di studenti.

3) Si può verificare **l'effettiva realizzazione delle azioni correttive dichiarate e l'efficacia della loro implementazione**, a esclusione della modifica del RAD relativamente ai requisiti di accesso, rimandata all'anno successivo (e poi effettivamente presentata). Per quel che riguarda l'orario degli insegnamenti emerge una diminuzione delle segnalazioni di problemi.

4) Si rileva che **gli interventi messi in atto hanno prodotto risultati verificabili**. Il dato più significativo sembra essere l'aumento degli iscritti al CdS nell'a.a. 2016-17.

### **Proposte**

La Commissione propone la continuazione delle azioni volte ad aumentare l'attrattività del CdS sia sul piano nazionale sia a livello internazionale.

FONTE DATI: Riesame 2015 (My portal) e SUA-PdS B5.

## **LMCCI**

### **Analisi**

1) L'analisi del Rapporto di riesame 2015 e del Rapporto di riesame ciclico 2015 (gli ultimi disponibili al momento della redazione di questa relazione, a cui vanno aggiunti quelli degli anni precedenti) consente di **individuare i maggiori problemi evidenziati dai dati e da eventuali segnalazioni/osservazioni**, che tuttavia non sembrano particolarmente rilevanti. Nel Rapporto di riesame del dicembre 2015-gennaio 2016 le azioni correttive riguardano 1. l'attrattività del Corso, e 2. il consolidamento della dimensione internazionale.

2) **Gli obiettivi prefissati e le conseguenti azioni da intraprendere sono coerenti con le problematiche individuate, rilevanti ed effettivamente migliorative del contesto di riferimento.**

Per quel che riguarda l'obiettivo 1. (attrattività del Corso), è previsto un arricchimento dell'offerta formativa, compatibilmente con i limiti ministeriali. Per quel che riguarda l'obiettivo 2. (Consolidamento della dimensione internazionale del CdS) si è proceduto a evidenziare gli incontri informativi, ricordando la recente apertura di uno scambio con la Nanjing Normal University di Nanchino (RPC) e di due nuovi scambi con Spagna e Francia.

3) Si può verificare **l'effettiva realizzazione delle azioni correttive dichiarate e l'efficacia della loro implementazione**. In particolare: a) le attività di consolidamento linguistico (tutor, ecc.) sono state riproposte, sempre in sinergia con il Centro Competenza Lingue; b) si è ulteriormente consolidata la dimensione internazionale del CdS; c) si è riflettuto all'interno del CdS sui criteri di verifica della preparazione degli studenti; d) si è dedicata particolare attenzione alla organizzazione dell'orario degli insegnamenti e dell'addestramento linguistico.

4) Si rileva che **gli interventi messi in atto hanno prodotto risultati verificabili**. Il dato più significativo sembra essere l'aumento degli iscritti al CdS nell'a.a. 2016-17.

### **Proposte**

La Commissione propone la continuazione delle azioni per aumentare l'attrattività del CdS sia sul piano nazionale sia a livello internazionale.

FONTE DATI: Riesame 2015 (My portal) e SUA-PdS B5.

### **PGST/PMTS**

#### **Analisi**

1) L'analisi del Rapporto di riesame 2015, l'unico disponibile al momento della redazione della presente relazione, consente di **individuare i maggiori problemi evidenziati dai dati e da eventuali segnalazioni/osservazioni**, che riguardano: l'esiguo numero di iscrizioni come punto di debolezza del corso, seppure dai dati per l'a.a. 2016-17 risulti un loro significativo aumento (da 35 iscritti al 1° anno nell'a.a. 2015-16 si è passati a un dato – seppure ancora provvisorio – di 44 studenti nell'a.a. 2016-17); la scarsità di dati disaggregati messi a disposizione dagli Uffici di Ateneo e la bassa partecipazione degli studenti alle rilevazioni attraverso i questionari.

Infatti, per il primo, come detto, le azioni intraprese per il consolidamento degli iscritti e l'incremento di studenti stranieri hanno prodotto primi risultati positivi rispetto agli iscritti al I anno nell'a.a. 2016-17. È stata, dunque, accolta la raccomandazione della Commissione Paritetica di operare con incisività per garantire flussi di iscritti sia dal territorio nazionale sia extranazionale sollecitando fondi e sinergie nuove con gli Uffici di Ateneo preposti alla promozione della formazione.

Rispetto al secondo, il CdS ha provveduto ad attivare un monitoraggio (tramite l'impiego di fondi premiali TQP) per raccogliere dati e opinioni dei laureati, sebbene l'adesione dell'Ateneo al Consorzio interuniversitario Alma Laurea consenta ora di avere maggiori dati a disposizione.



2) Nello specifico, è possibile rilevare **che gli obiettivi prefissati e le conseguenti azioni da intraprendere sono coerenti con le problematiche individuate, rilevanti ed effettivamente migliorative del contesto di riferimento**, poiché il Corso ha proposto in merito all'obiettivo 1 di "Consolidamento degli iscritti e della attrattività del corso", le seguenti azioni correttive da intraprendere: a) Modifica del RAD in materia di requisiti di accesso b) Riallineamento del piano di studi con ridenominazione di due insegnamenti di studio (ambito economico), da tema generico a tema specifico; c) Potenziamento delle attività di orientamento in entrata dedicate al mercato italiano con più incisivi interventi di comunicazione verso i territori provinciali/regionali a forte vocazione turistica e in presenza di lauree triennali di turismo, con particolare attenzione alla diversificazione curriculare offerta dal proprio corso magistrale; d) Programmazione, di concerto con l'Orientamento di Ateneo, di attività volte a rafforzare la visibilità del corso presso le scuole secondarie superiori del territorio provinciale/regionale. Ne specifica anche le modalità, risorse, scadenze e responsabilità.

Per l'obiettivo 2 di "Incremento degli studenti stranieri", sono state intraprese le seguenti azioni correttive: a) Monitorare le attività di comunicazione in inglese e in altre lingue sia sul sito dell'Università che con stabili azioni sui Social Networks; b) Rafforzare la comunicazione presso Consolati e Ambasciate e Istituti di Cultura, per facilitare i processi di approvazione di visto; c) Programmazione, di concerto con l'Internazionalizzazione di Ateneo, di partecipazione a Borse internazionali della Formazione specifiche del settore, soprattutto in Mercati dell'Est-Europa e dell'Asia; d) Attività di Networking internazionali, per la ideazione di altri diplomi congiunti o di doppio diploma. Anche per tali azioni specifica modalità, risorse, scadenze e responsabilità.

3) Si può inoltre verificare **l'effettiva realizzazione delle azioni correttive dichiarate e l'efficacia della loro implementazione**, dal momento che il CdS partecipa con un proprio rappresentante a un tavolo stabile di coordinamento della formazione nel turismo che è stato istituito da Regione Lombardia, che fornisce nuove opportunità di visibilità sia a livello statistico sia di testimonianza qualitativa. Sono aumentate le attività progettuali condivise con il territorio, con un ritorno di visibilità presso istituzioni, realtà aziendali e produttive; infine, sono stati utilizzati i fondi premiali TQP per l'organizzazione di incontri a cadenza mensile aperti a studenti e operatori ("Le Conversazioni sul Turismo"), dedicati a tematiche dell'attualità giuridica e di innovazione di prodotto. Altre azioni correttive hanno riguardato, poi, il miglioramento delle modalità di iscrizione on-line, modificando il calendario delle pre-iscrizioni, seppure si segnala che resta il problema del lento iter delle ambasciate.

4) Infine, si rileva che **gli interventi messi in atto hanno prodotto dei risultati verificabili** tramite l'andamento degli iscritti al CdS che, per l'a.a. 2016-17, sono risultati significativamente implementati.

### **Proposte**

La Commissione propone la continuazione di tali azioni volte ad aumentare le iscrizioni sia sul piano nazionale che internazionale.

FONTE DATI: Riesame 2015

## **7. QUADRO F. Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti.**

Sono stati considerati i seguenti aspetti:

- *una chiara illustrazione della situazione e del livello di soddisfazione degli studenti sulle attività didattiche per ciascun Corso di Studio*

- *l'evidenziazione dei problemi comuni ai corsi di laurea considerati attraverso un breve e sintetico confronto fra questi e in rapporto alla media di Dipartimento con riferimento, per esempio, a una analisi per classe/area didattica*
- *sul piano dell'utilizzo della Rilevazione la CPDS ~~indichi~~ la diffusione dei risultati fra il personale docente e non docente del Dipartimento (discussioni in sedute collegiali, pubblicazione su sito istituzionale ecc.)*

## **Laurea Triennale**

### **LLSM**

#### **Analisi**

L'insieme delle domande pare adeguato agli scopi dell'indagine.

- Nello specifico, al fine di fornire **una chiara illustrazione della situazione e del livello di soddisfazione degli studenti sulle attività didattiche** per il Corso di Studio, si rileva che la media aritmetica dei risultati relativi a qualificazione dei docenti, metodi di trasmissione della conoscenza e delle abilità, materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato risulta positivo, ovvero è pari a: **7,82** su 10 punti.

Nello specifico:

- D1: "Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?" La media è di **7,21** su 10 punti;
  - D2: "Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?" La media è di **7,43** su 10 punti;
  - D3: "Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?" La media è di **7,74** su 10 punti;
  - D4: "Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?" La media è di **7,86** su 10 punti;
  - D5: "Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?" La media è di **8,35** su 10 punti;
  - D6: "Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?" La media è di **7,83** su 10 punti;
  - D7: "Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?" La media è di **7,92** su 10 punti;
  - D8: "Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, ecc.), ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia?" La media è di **7,59** su 10 punti;
  - D9: "L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?" La media è di **8,23** su 10 punti;
  - D10: "Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?" La media è di **8,24** su 10 punti;
  - D11: "È interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?" La media è di **7,69** su 10 punti.
- Inoltre, per quanto riguarda **la contestualizzazione dei dati emersi rispetto alle specifiche realtà organizzative e didattiche del Dipartimento**, si rileva che tutte le domande registrano un seppure lieve aumento rispetto alla medesima rilevazione dell'anno precedente (2014-15) per il CdS. Tuttavia, nella prospettiva di **evidenziare delle criticità comuni ai corsi di laurea considerati attraverso un breve e sintetico confronto fra gli stessi e in rapporto alla media di Dipartimento con riferimento per esempio a una analisi per**

**classe/area didattica**, si rileva un valore medio inferiore in tutte le domande, tranne che per la domanda D2, rispetto a quello medio del Dipartimento.

- Infine, per quanto concerne l'utilizzo della Rilevazione nell'ambito del CdS, la Commissione Paritetica rileva che, sebbene si tratti di dati disponibili on line, **la diffusione dei risultati fra il personale docente e non docente del Dipartimento** è al momento confinata all'interno della SUA-CdS (Quadro B6), mentre sarebbe auspicabile essa fosse allargata tramite discussioni in sedute collegiali, pubblicazione sul sito istituzionale ecc.) come peraltro viene raccomandato nell'ultima Relazione del Nucleo di Valutazione.

### **Proposte**

Per quanto attiene all'analisi della gestione e dell'utilizzo dei questionari compilati dagli studenti, si rileva una circolazione ancora ridotta di tali risultati dal momento che essi vengono prevalentemente compilati dai membri del Collegio implicati; si propone, dunque, che essi vengano presentati e illustrati nel dettaglio in occasione del Collegio didattico dandone attestazione tramite il verbale.

FONTE DATI: Dati SisValdidat consultabili al link <https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unibg/>, Relazione Commissione Paritetica anni precedenti, SCHEDA SUA CdS SEZIONE B quadro B6

## **Lauree Magistrali**

### **LLEP**

#### **Analisi**

L'insieme delle domande pare adeguato agli scopi dell'indagine; inoltre si rileva che è stata accolta la proposta di riformulazione della domanda D8 fatta dalla Commissione Paritetica.

- Per fornire **una chiara illustrazione della situazione e del livello di soddisfazione degli studenti sulle attività didattiche** per il Corso di Studio, si rileva che la media aritmetica dei risultati relativi a qualificazione dei docenti, metodi di trasmissione della conoscenza e delle abilità, materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato risulta pienamente positivo, in quanto è pari a **8,25** su 10 punti.

In particolare:

- D1: "Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?" La media è di **7,76** su 10 punti;
- D2: "Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?" La media è di **7,76** su 10 punti;
- D3: "Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?" La media è di **8,17** su 10 punti;
- D4: "Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?" La media è di **8,41** su 10 punti;
- D5: "Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?" La media è di **8,74** su 10 punti;
- D6: "Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?" La media è di **8,21** su 10 punti;
- D7: "Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?" La media è di **8,32** su 10 punti;
- D8: "Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, ecc.), ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia?" La media è di **7,86** su 10 punti;

- D9: “L’insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?” La media è di **8,67** su 10 punti;
  - D10: “Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?” La media è di **8,89** su 10 punti;
  - D11: “È interessato/a agli argomenti trattati nell’insegnamento?” La media è di **7,97** su 10.
- Per quanto riguarda **la contestualizzazione dei dati emersi rispetto alle specifiche realtà organizzative e didattiche del Dipartimento**, si rileva che soltanto 4 risposte su 11 si collocano (di poco) sotto il coefficiente 8 su 10. Buona parte delle risposte sono leggermente più positive della media del Dipartimento;
  - Nella prospettiva di **evidenziare delle criticità comuni ai corsi di laurea considerati attraverso un breve e sintetico confronto fra gli stessi e in rapporto alla media di Dipartimento con riferimento, per esempio, a una analisi per classe/area didattica**, si rileva, in quasi tutte le domande, un livello maggiore rispetto a quello medio del Dipartimento di Lingue, letterature e culture straniere.
  - Per quanto riguarda l’uso della Rilevazione nell’ambito del CdS, la Commissione Paritetica rileva che, sebbene si tratti di dati disponibili on line, **la diffusione dei risultati fra il personale docente e non docente del Dipartimento** è al momento confinata all’interno della SUA-CdS (Quadro B6), mentre sarebbe auspicabile essa fosse allargata tramite discussioni in sedute collegiali, pubblicazione sul sito istituzionale ecc., come peraltro viene raccomandato nell’ultima Relazione del Nucleo di Valutazione e come peraltro già avviene, benché in misura circoscritta, nelle sedute del CCS al momento della stesura del RAR

## Proposte

Si propone che i dati ricavati dai questionari siano presentati e illustrati nel dettaglio in occasione del Collegio didattico dandone attestazione tramite il verbale.

FONTE DATI: Dati SisValdidat consultabili al link <https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unibg/>, Relazione Commissione Paritetica anni precedenti, SCHEDE SUA CdS SEZIONE B quadro B6

## LMCCI

### Analisi

L’insieme delle domande pare adeguato agli scopi dell’indagine; inoltre si rileva che è stata accolta la proposta di riformulazione della domanda D8 fatta dalla Commissione Paritetica.

- Per fornire **una chiara illustrazione della situazione e del livello di soddisfazione degli studenti sulle attività didattiche** del Corso di Studio, si rileva che la media aritmetica dei risultati relativi a qualificazione dei docenti, metodi di trasmissione della conoscenza e delle abilità, materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato risulta **meno positivo di quanto ci si aspetterebbe** visto l’aumento del numero degli iscritti (53 nell’a.a. 11-12, 45 nel 12-13, 42 nel 13-14, 35 nel 14-15, 61 nel 15-16, numero probabilmente superato nell’anno in corso); infatti la media è di **7,71** su 10 punti, **inferiore** a quella degli altri CdS magistrali del Dipartimento.

In particolare:

- D1: “Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d’esame?” La media è di **7,36** su 10 punti;
- D2: “Il carico di studio dell’insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?” La media è di **7,26** su 10 punti;

- D3: “Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?” La media è di **7,56** su 10 punti;
  - D4: “Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?” La media è di **7,69** su 10 punti;
  - D5: “Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?” La media è di **8,14** su 10 punti;
  - D6: “Il docente stimola/motiva l’interesse verso la disciplina?” La media è di **7,67** su 10 punti;
  - D7: “Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?” La media è di **7,87** su 10 punti;
  - D8: “Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, ecc.), ove esistenti, sono utili all’apprendimento della materia?” La media è di **7,59** su 10 punti;
  - D9: “L’insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?” La media è di **8,04** su 10 punti;
  - D10: “Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?” La media è di **8,20** su 10 punti;
  - D11: “È interessato/a agli argomenti trattati nell’insegnamento?” La media è di **7,50** su 10.
- Per quanto riguarda **la contestualizzazione dei dati emersi rispetto alle specifiche realtà organizzative e didattiche del Dipartimento**, si rileva che soltanto 3 risposte su 11 si collocano sopra il coefficiente 8 su 10. Si tratta del risultato **meno positivo** tra i CdS magistrali del Dipartimento;
  - Nella prospettiva di **evidenziare problemi comuni ai corsi di laurea considerati attraverso un breve e sintetico confronto fra gli stessi e in rapporto alla media di Dipartimento con riferimento, per esempio, a una analisi per classe/area didattica**, si rileva, in quasi tutte le domande, un livello **inferiore** rispetto a quello medio del Dipartimento di Lingue, letterature e culture straniere.
  - Per quanto riguarda l’uso della Rilevazione nell’ambito del CdS, la Commissione Paritetica rileva che, sebbene si tratti di dati disponibili on line, **la diffusione dei risultati fra il personale docente e non docente del Dipartimento** è al momento confinata, come per gli altri CdS, nella SUA-CdS (Quadro B6), mentre sarebbe auspicabile che fosse allargata tramite discussioni in sedute collegiali, pubblicazione sul sito istituzionale ecc. Questo, infatti, è raccomandato nell’ultima Relazione del Nucleo di Valutazione e già avviene, benché in misura circoscritta, nelle sedute del CCS al momento della stesura del RAR

## **Proposte**

Si propone che i dati ricavati dai questionari siano presentati e illustrati nel dettaglio in occasione del Collegio didattico dandone attestazione tramite il verbale e che ci si interroghi collegialmente sull’apparente contraddizione tra l’alto numero di iscritti e le valutazioni non troppo positive da parte degli studenti frequentanti.

FONTE DATI: Dati SisValdidat consultabili al link <https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unibg/>, Relazione Commissione Paritetica anni precedenti, SCHEDA SUA CdS SEZIONE B quadro B6

## **PGST/PMTS**

### **Analisi**

L’insieme delle domande pare adeguato agli scopi dell’indagine; inoltre si rileva che è stata accolta la proposta di riformulazione della domanda D8 fatta dalla Commissione Paritetica.

- Nello specifico, al fine di fornire **una chiara illustrazione della situazione e del livello di soddisfazione degli studenti sulle attività didattiche** per il Corso di Studio, si rileva che la media aritmetica dei risultati relativi a qualificazione dei docenti, metodi di trasmissione della conoscenza e delle abilità, materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato risulta pienamente positivo, ovvero è pari a: **8,18**, su 10 punti, per PGST e a **8,14** per PMTS.

Nello specifico:

- D1: “Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d’esame?” La media è di **7,49** su 10 punti per PGST e **7,63** per PMTS;
- D2: “Il carico di studio dell’insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?” La media è di **7,70** su 10 punti per PGST e **7,65** per PMTS;
- D3: “Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?” La media è di **8,08** su 10 punti per PGST e **7,97** per PMTS;
- D4: “Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?” La media è di **8,13** su 10 punti per PGST e **7,99** per PMTS;
- D5: “Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?” La media è di **8,61** su 10 punti per PGST e **8,68** per PMTS;
- D6: “Il docente stimola/motiva l’interesse verso la disciplina?” La media è di **8,30** su 10 punti per PGST e **8,38** per PMTS;
- D7: “Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?” La media è di **8,48** su 10 punti per PGST e **8,26** per PMTS;
- D8: “Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, ecc.), ove esistenti, sono utili all’apprendimento della materia?” La media è di **8,08** su 10 punti per PGST e **8,14** per PMTS;
- D9: “L’insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?” La media è di **8,51** su 10 punti per PGST e **8,27** per PMTS;
- D10: “Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?” La media è di **8,44** su 10 punti per PGST e **8,43** per PMTS;
- D11: “E’ interessato/a agli argomenti trattati nell’insegnamento?” La media è di **8,19** su 10 punti per PGST e **8,19** per PMTS.

- Inoltre, per quanto riguarda **la contestualizzazione dei dati emersi rispetto alle specifiche realtà organizzative e didattiche del Dipartimento**, si rileva che tutte le risposte, sia per PGST sia per PMTS, risultano nella fascia alta della media del Dipartimento (appena sotto LLEP, ma molto meglio di LMCCI); inoltre, per PGST tutte le domande registrano un’inflexione positiva rispetto alla medesima rilevazione dell’anno precedente (2014-15), confermandone un miglioramento in corso; mentre per PMTS tale inflessione positiva si rileva solo per le domande D3, D5, D6, D7, D8, a fronte di un’inflexione negativa per le domande D1, D2, D4, D9, D10, D11.
- Peraltro, nella prospettiva di **evidenziare delle criticità comuni ai corsi di laurea considerati attraverso un breve e sintetico confronto fra gli stessi e in rapporto alla media di Dipartimento con riferimento per esempio a una analisi per classe/area didattica**, come detto, si rileva un livello medio positivo di entrambi i curricula (PGST e PMTS) in tutte le domande.
- Infine, per quanto concerne l’utilizzo della Rilevazione nell’ambito del CdS, la Commissione Paritetica rileva che, sebbene si tratti di dati disponibili on line, **la diffusione**

**dei risultati fra il personale docente e non docente del Dipartimento** è al momento confinata all'interno della SUA-CdS (Quadro B6), mentre sarebbe auspicabile essa fosse allargata tramite discussioni in sedute collegiali, pubblicazione sul sito istituzionale ecc., come peraltro viene raccomandato nell'ultima Relazione del Nucleo di Valutazione.

### **Proposte**

Per quanto attiene all'analisi sulla gestione e l'utilizzo dei questionari compilati dagli studenti, si rileva una circolazione ancora ridotta di tali risultati dal momento che essi vengono prevalentemente compilati dai membri del Collegio implicati; si propone, dunque, che essi vengano presentati e illustrati nel dettaglio in occasione del Collegio didattico dandone attestazione tramite il verbale.

FONTE DATI: Dati SisValdidat consultabili al link <https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unibg/>, Relazione Commissione Paritetica anni precedenti, SCHEDA SUA CdS SEZIONE B quadro B6

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

### **Laurea Triennale**

#### **LLSM**

##### **Analisi**

Per quanto attiene la completezza, la chiarezza e la correttezza delle informazioni fornite dalle parti pubbliche della SUA/CdS, si valuta che tale obbligo del corso di laurea è pienamente assolto. Infatti tutti i campi sono compilati e le informazioni presenti nel sito rivolto agli studenti sono corrette e adeguate, oltre che fruibili e intellegibili agli studenti. Risulta di particolare chiarezza l'uso di una grafica comune per tutti i CdS e di un sistema di consultazione molto chiaro. Pertanto l'esame della scheda SUA-CdS evidenzia che le informazioni fornite dalle parti pubbliche di tale documento sono effettivamente disponibili e corrette, in piena ottemperanza alle disposizioni stabilite dal Ministero.

FONTE DATI: <http://www.unibg.it/ateneo/offerta-formativa-sua-corsi-di-laurea>

### **Lauree Magistrali**

#### **LLEP**

##### **Analisi**

Per quanto attiene la completezza, la chiarezza e la correttezza delle informazioni fornite dalle parti pubbliche della SUA-CdS di LLEP, si valuta che tale obbligo del corso di laurea è pienamente assolto. Infatti tutti i campi sono compilati e le informazioni presenti nel sito rivolto agli studenti sono corrette e adeguate, oltre che fruibili agli studenti. Il sito utilizza una grafica di facile consultazione, poiché strutturato con i medesimi contenuti per tutti i CdS.

##### **Proposte**

La Commissione propone di riflettere costantemente sull'uso "amichevole" del sito del CdS.

FONTE DATI: <http://www.unibg.it/ateneo/offerta-formativa-sua-corsi-di-laurea>

### **LMCCI**

#### **Analisi**

Per quanto attiene la completezza, la chiarezza e la correttezza delle informazioni fornite dalle parti pubbliche della SUA-CdS di LMCCI, si valuta che tale obbligo del corso di laurea è pienamente assolto. Infatti tutti i campi sono compilati e le informazioni presenti nel sito rivolto agli studenti sono corrette e adeguate, oltre che facilmente fruibili. Il sito si serve di una grafica di facile consultazione, poiché strutturato con i medesimi contenuti per tutti i CdS.

### **Proposte**

La Commissione propone di riflettere costantemente sull'uso "amichevole" del sito del CdS.

FONTE DATI: <http://www.unibg.it/ateneo/offerta-formativa-sua-corsi-di-laurea>

## **PGST/PMTS**

### **Analisi**

Per quanto attiene la completezza, la chiarezza e la correttezza delle informazioni fornite dalle parti pubbliche della SUA/CDS, si valuta che tale obbligo del corso di laurea è pienamente assolto. Infatti tutti i campi sono compilati e le informazioni presenti nel sito rivolto agli studenti sono corrette e adeguate, oltre che fruibili e intellegibili agli studenti. Il sito inoltre utilizza una nuova grafica particolarmente accattivante ed è *user-friendly* nella consultazione, poiché strutturato con i medesimi contenuti per tutti i CdS.

Si segnala tuttavia un'anomalia dal momento che la SUA-CdS PGST-PMTS pubblicata sul sito UniBG risulta articolata in due pagine separate, che richiamano al proprio interno il doppio curriculum:

- PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SISTEMI TURISTICI  
<http://www.unibg.it/ugov/degree/751>
- PLANNING AND MANAGEMENT OF TOURISM SYSTEMS  
<http://www.unibg.it/ugov/degree/771>

### **Proposte**

La Commissione propone di eliminare la duplicazione della SUA-CdS poiché non si tratta di due lauree ma di due *curricula* all'interno di un'unica laurea e precisamente quella di PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SISTEMI TURISTICI. Allo stesso modo si invita a correggere nella pagina dei piani di studio la doppia denominazione "Corso di laurea magistrale" poiché ambigua rispetto all'esistenza di un'unica Laurea magistrale.

FONTE DATI: <http://www.unibg.it/ateneo/offerta-formativa-sua-corsi-di-laurea>

## **9. CONCLUSIONI: Principali problemi individuati per ciascun corso di studio (in ordine di priorità) e linee di azione proposte.**

La "buona salute" dei CdS afferenti al Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Straniere è chiaramente dimostrata dall'incremento degli iscritti della laurea triennale (LLSM) negli ultimi anni e dal più contenuto incremento oppure dalla tenuta delle tre lauree magistrali. Elenchiamo qui di seguito i problemi principali emersi dai dati e dalle informazioni fornite dagli studenti (il dettaglio si trova ai punti 2-8); nel loro complesso e pensando alla situazione nazionale, sembrano problemi non gravi e in buona parte risolvibili in tempi abbastanza brevi e comunque inferiori ai problemi affrontati negli anni scorsi.

I dati relativi agli **sbocchi occupazionali**, sebbene talvolta siano di difficile interpretazione (anche perché mancano ancora alcune disaggregazioni di tali dati),



offrono un risultato nel complesso abbastanza buono, soprattutto in considerazione del prolungarsi della crisi economica. Nel valutare la positività del risultato dei Cds del Dipartimento di LLCS, soprattutto in relazione all'andamento nazionale della classe (quasi sempre il dato relativo è a favore dei Cds del Dipartimento), è necessario ricordare che la situazione della Provincia di Bergamo e delle provincie circostanti, dove si presume siano attivi buona parte dei laureati, è migliore rispetto ad altre parti d'Italia, in particolare rispetto al Sud che comunque interviene a creare la media di riferimento. Se invece si fa un confronto con la media di Ateneo si vedrà che altri corsi di studio forniscono risultati ancora più soddisfacenti di quelli di LLCS; è noto peraltro che i laureati in corsi umanistici non hanno sbocchi "naturali", professioni definite in numero pari a quelle che esistono per i laureati di Ingegneria ed Economia; pertanto la ricerca dello sbocco occupazionale è più laboriosa e complessa e le retribuzioni sono più basse. Un dato parzialmente negativo abbastanza comune a tutti i CdS del dipartimento riguarda **le aule, le loro attrezzature e quelle delle postazioni informatiche**, come emerge in modo abbastanza omogeneo dai questionari degli studenti e dall'esperienza dei docenti.

#### LLSM

Il CdS di LLSM, oggi unico corso triennale del Dipartimento dopo la migrazione di SCO in altro Dipartimento, ha, come si diceva sopra, **risultati ottimi** dal punto di vista del numero delle immatricolazioni. L'incremento degli ultimi anni è costante e dimostra che sia il passa parola, sia la reputazione in città, provincia, regione, in Italia e all'estero sono estremamente positivi. I numeri molto alti e in costante aumento sono però anche all'origine dei principali problemi di LLSM. Negli anni scorsi è stata affrontata la crescita eccessiva del curriculum di "Turismo culturale" grazie alla creazione del nuovo curriculum di "Processi interculturali". Oggi è questo nuovo curriculum a rischiare il sovraffollamento.

Il **sovraffollamento** di alcuni insegnamenti, infatti, sembra il **problema principale di LLSM** (il che potrebbe incidere sull'alto numero di abbandoni): il dato emerge più volte dal giudizio non molto positivo sul **carico di studio**, sulle **aule e le attrezzature** (soprattutto sulle postazioni informatiche), sulla valutazione di singoli moduli, sugli esami e dalla "moderata" soddisfazione del CdS nel suo complesso. Il problema, descritto nelle parti analitiche (vedi *supra*), è già stato affrontato in vari modi, per esempio attraverso gli insegnamenti di sostegno per studenti non nativi. È necessario proseguire nel **monitoraggio** dei moduli con numeri troppo elevati, **sdoppiare** gli insegnamenti quando necessario e richiedere all'Ateneo **l'aggiornamento** delle strumentazioni delle aule e delle postazioni informatiche.

#### LLEP

Il CdS di LLEP registra nel complesso buoni risultati come emerge dalla valutazione che ne danno gli studenti, la **migliore** tra i tre CdS magistrali, oltre a un buon risultato relativo agli sbocchi occupazionali (nonostante le incertezze dei TFA). Il punto di debolezza del Corso, secondo i parametri dell'Ateneo, è il **numero degli iscritti** (anche se i dati parziali di quest'anno sembrano buoni). Peraltro è forse proprio il numero

contenuto degli studenti a permettere la buona qualità che emerge mediamente dalle rilevazioni. Per adesso l'introduzione di un secondo percorso prevalentemente in lingua inglese (Literary and Cultural Studies) non sembra avere inciso positivamente sul numero delle iscrizioni.

Sebbene i giudizi degli studenti siano mediamente buoni, si registra qualche **disagio** per gli insegnamenti rivolti agli studenti di 1° e 2° anno insieme, e per quelli **mutuati** da altri CdS. Dove possibile sarebbe opportuno separare il 1° e il 2° anno e diminuire il numero delle mutuazioni. Per aumentare la propria visibilità il CdS dovrebbe continuare nelle attività di **Terza missione** e nella stipula di accordi per doppi titoli con università straniere. Infine emerge la necessità di richiedere l'aggiornamento delle strumentazioni delle aule e delle postazioni informatiche.

#### LMCCI

Il CdS di LMCCI è il corso magistrale del Dipartimento con il **maggiore numero di iscritti**. Questo dato va interpretato come un giudizio globalmente positivo sul corso ed è confermato dalle percentuali degli studenti che trovano **occupazione**. Questi elementi di positività evidente sono però parzialmente contraddetti da a) **scarsa soddisfazione** di coloro che trovano lavoro; b) **valutazione non pienamente positiva** da parte degli studenti per quel che riguarda molte delle domande a loro rivolte e in particolare per l'organizzazione degli esami; c) giudizio poco positivo su **aule**, attrezzature e postazioni informatiche.

Si consiglia di **indagare** sull'insoddisfazione degli studenti, nonché verificare il carattere non omogeneo, tra le varie discipline, del **tasso di superamento** degli esami. Infine emerge la necessità di richiedere l'aggiornamento delle strumentazioni delle aule e delle postazioni informatiche.

#### PGST/MPTS

Il CdS, diviso in due curricula, ottiene una media di giudizi degli studenti simili a quelli di LLEP (solo leggermente inferiori), ma abbastanza superiori a quelli di LMCCI. Il tasso di **occupazione** è molto positivo.

Il punto debole, secondo i parametri dell'Ateneo, è **il numero degli iscritti**, che fatica a crescere, ma i risultati dell'a.a. in corso (2016-17) sembrano incoraggianti. Esistono poi alcuni dati (per esempio la "valutazione del carico di studio" degli insegnamenti) non pienamente positivi che dovrebbero essere indagati.

Infine, anche per PGST/PMTS, emerge la necessità di richiedere l'aggiornamento delle strumentazioni delle aule e delle postazioni informatiche.

Per la Commissione Paritetica  
Il Presidente  
Emanuela Casti