

Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Straniere

COMMISSIONE PARITETICA

RELAZIONE ANNUALE 2018

La Commissione Paritetica del Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Straniere, tenendo conto del documento pervenuto il 17.09.2018 dal Presidio della Qualità denominato “Linee guida. Attività delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti approvate dal PQ nella seduta dell’11.09.2018”, ha articolato la Relazione annuale 2018, relativa all’a.a. 2017-18 nei seguenti punti:

1. Sintesi del lavoro svolto dalla Commissione Paritetica nel corso del 2018
2. Relazione sui singoli CdS del Dipartimento
3. Conclusioni e problemi principali nell’a.a. 2017-18

1. SINTESI DEL LAVORO SVOLTO DALLA COMMISSIONE PARITETICA NEL CORSO DEL 2017

La Commissione Paritetica è stata così composta:

Prof. Stefano Rosso (Presidente)
Prof. Tommaso Pellin (membro)
Prof. Federica Burini (membro) fino al 15.10.2018
Prof. Michela Gardini (membro) fino al 15.10.2018
Prof. Valeria Gennero (membro) dal 15.10.2018
Prof. Giovanni Scirocco (membro) 15.10.2018

e dai rappresentanti degli studenti:

fino al maggio 2018:

Alessandro Carrara (mai presente alle riunioni)
Andrea Scarpari (quasi sempre assente)
Alessandro Scopelliti (sempre presente e attivo)

dal giugno 2018:

Francesco Dubini
Paolo Grossi
Carlotta Rudelli
Andrea Vimercati

Nel corso del 2018 la Commissione si è riunita cinque volte (24 aprile, 3 luglio, 02 ottobre, 13 novembre, 04 dicembre), oltre a molteplici convocazioni in modalità telematica nel periodo 29 novembre-15 dicembre 2018. Tutti gli incontri sono stati caratterizzati da un dialogo proficuo tra docenti e studenti, sempre volti a risolvere gli eventuali problemi rilevati. Va segnalato **con soddisfazione** che la rappresentanza studentesca è passata da un solo rappresentante effettivamente attivo fino al maggio 2018 a 4 rappresentanti attivi, appartenenti sia al CdS triennale sia a due dei tre CdS magistrali dal giugno 2018 (l’importanza della effettiva partecipazione dei rappresentanti degli studenti è stata ribadita dal PQ, dal Nucleo di Valutazione e dalla CEV). Da allora le segnalazioni da parte dei rappresentanti degli studenti (su questo si rimanda ai verbali delle sedute) si sono intensificate e nella maggior parte dei casi hanno comportato rapida soluzione dei problemi.

Il Presidente ha partecipato a tutti gli incontri organizzati dal PQ a cui è stato invitato nel 2018, compreso quello con il Prof. Marcantonio Catelani sul tema: “Il processo di accreditamento ANVUR e le visite in loco” tenutosi presso la sede di Caniana l’11 luglio 2018, a cui è intervenuto anche il Prof. Pellin.

2. RELAZIONE SUI SINGOLI CDS DEL DIPARTIMENTO

Denominazione CdS: Lingue e Letterature Straniere Moderne			
Classe L-11 Classe delle lauree in lingue e culture moderne			
Quadro	Oggetto	Analisi e Valutazione	Proposte
A	Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti	<p>L'analisi dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti per l'anno 2017-2018 ha evidenziato, come nel precedente a.a., giudizi soddisfacenti tutti superiori al valore medio corrispondente a 7. Il giudizio più modesto (7,21) riguarda ancora una volta il quesito D1 ("Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame"), mentre, sempre in continuità con l'anno scorso, risultano superiori a 8 i quesiti D5 ("Gli orari di svolgimento delle lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?"), D9 ("L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del CdS?"), D10 ("Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?").</p> <p>Rispetto all'a.a. 2016-2017 è però da rilevare un calo, più o meno sensibile, in alcuni giudizi. In particolare D3 ("Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?", da 7,77 a 7,72), D4 ("Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro", da 7,88 a 7,80), D5 (da 8,48 a 8,41), D8 ("Le attività didattiche integrative come esercitazioni, tutorati, laboratori, sono utili all'apprendimento della materia?", da 7,68 a 7,55), D11 ("È interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?", da 7,68 a 7,60).</p> <p>Anche dalla valutazione dei laureandi (dati aggiornati ad aprile 2018 del consorzio Almalaurea) emerge che si iscriverebbe nuovamente allo stesso corso dell'Ateneo il 54% (contro il 58,5% dei laureandi dello scorso anno). Viceversa, risultano migliori le risposte ai quesiti D2 ("Il carico di studio è proporzionato ai crediti assegnati?") e D10.</p>	A fronte di un quadro che si conferma, comunque, anche quest'anno confortante, si propone di mantenere monitorati i dati al fine di intercettare tempestivamente eventuali valutazioni negative da parte degli studenti. Si propone inoltre di invitare i docenti a chiarire, anche più volte, le modalità di svolgimento degli esami.
B	Analisi e proposte in merito ai materiali e ausili didattici e alle strutture per la didattica (laboratori, aule, attrezzature, ecc.) in relazione al raggiungimento	<p>Dalle valutazioni dei laureandi risulta che il carico di studio degli insegnamenti viene valutato come decisamente adeguato dal 17,5% (19,4% aprile 2017); abbastanza adeguato dal 68,7% (62,5%); abbastanza inadeguato dal 13,4 % (17,4%).</p> <p>L'adeguatezza delle infrastrutture viene valutata dagli studenti in modo eterogeneo, a seconda che si tratti di aule, postazioni</p>	

	degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato	informatiche o della biblioteca. Molto soddisfacente è la valutazione dei servizi bibliotecari, in continuità con gli anni precedenti (giudicata decisamente positiva dal 40,7% degli studenti e abbastanza positiva dal 54,1%). Qualche miglioramento rispetto all'anno scorso si verifica nel giudizio, che rimane però complessivamente negativo, relativo alle postazioni informatiche , che vengono giudicate presenti e in numero adeguato per il 29,3% (25,7% lo scorso anno) e presenti ma in numero inadeguato per il 65,9% (70%). Sostanzialmente negativo , anche se con qualche leggero miglioramento, resta il giudizio sulle aule : 5,7% (4,3%) sempre o quasi adeguate; 48,8 (46,6%) spesso adeguate; 43,1 (46,2%) raramente adeguate). Ancora migliorabili anche le valutazioni delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, ecc.): 9,8 % (7,1%) sempre o quasi sempre adeguate; 44,7% (43,5%) spesso adeguate; 27,6% (28,1%) raramente adeguate.	
C	Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi	La risposta al quesito D4 (“Le modalità d’esame sono state definite in modo chiaro?”) nelle rilevazioni dei questionari degli studenti frequentanti risulta, come l’anno scorso, soddisfacente (8,00). Sostanzialmente stabile è anche il dato per gli studenti non frequentati (da 7,88 a 7,80). Per quanto attiene al tasso di superamento rispetto alle frequenze acquisite, i dati disponibili fanno riferimento al superamento degli esami rispetto alle frequenze acquisite nel 2016/17 del primo anno, coorte 2016; del secondo anno, coorte 2015; del terzo anno, coorte 2014. Dall’analisi emerge una situazione decisamente migliore rispetto ai dati dello scorso a.a.. Precisamente, al primo anno il tasso di superamento complessivo si attesta al 65,4% (63,2% l’anno precedente); al secondo anno al 67,7% (62,8%); al terzo anno 68,1% (67,6%)	
D	Analisi e proposte sulla completezza e sull’efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico	Le osservazioni della Commissione vengono accolte con attenzione da parte del Consiglio del corso, che le ha dibattute in modo approfondito nel CdS sin dalla seduta del 18 gennaio 2018. Si osserva come siano state intraprese importanti iniziative in seguito alle osservazioni che la Commissione ha effettuato a partire dalla Scheda di monitoraggio del 2017. Queste iniziative del CdS hanno permesso di intervenire sulle criticità segnalate in passato in merito all’organizzazione degli orari. Questo ha dato esiti incoraggianti, come verificato nell’analisi effettuata dalla Commissione dell’indicatore del Teaching	Visto che il tempo dedicato alla stesura della Prova Finale è stato individuato tra le possibili cause della flessione dell’indicatore iC02, la Commissione suggerisce di rendere disponibili sulle pagine web dei docenti informazioni più dettagliate rispetto a scadenze e modalità per concordare una Prova Finale. Potrebbe inoltre risultare utile la presenza di un monitoraggio delle adesioni ai Seminari di preparazione alla Prova Finale in termini quantitativi (percentuale di

		<p>Quality Program relativo all' "Orario Facilitato" dell'a.a. 2017-18. Le sovrapposizioni tra corsi ufficiali e ADD della medesima lingua sono state infatti eliminate in percentuale superiore al 90%.</p> <p>Le criticità rilevate nell'ambito degli indicatori della didattica richiedono alcune riflessioni, in quanto evidenziano due tipi di problema.</p> <p>Il primo è quello relativo alla percentuale di laureati entro la durata normale del corso. Si tratta di un dato che risulta in flessione anche a livello nazionale, oltre che di area geografica; tuttavia il fatto che la situazione sia in lento ma costante peggioramento, con una perdita di quasi 6 punti percentuali tra il 2014 e il 2016, rappresenta un dato da non sottovalutare.</p> <p>Nell'ipotesi che la Prova Finale possa rappresentare per molti studenti un ostacolo decisivo per questo rallentamento, il CdS ha attivato il "Tutorato in aula per la redazione della prova finale: problemi redazionali e guida all'uso del linguaggio accademico e dell'argomentazione", articolato in tre cicli annuali di Seminari in preparazione alla Prova Finale finanziati con i fondi del TQP. I dati dell'anno prossimo offriranno un primo indizio per verificare l'impatto di questa iniziativa. Al momento tuttavia si segnala come il materiale informativo disponibile online (https://it-llsm.unibg.it/it/advises/seminari-preparazione-alla-prova-finale-novembre-2018) non offra indicazioni in merito a contenuti e obiettivi formativi di questi incontri. Sono inoltre rare le pagine dei docenti in cui, accanto alle Pubblicazioni e alle Informazioni personali, vengono inserite Proposte di Tesi o comunque informazioni sulle modalità per concordare o redigere una Prova Finale. Allo stesso modo, solo una minoranza dei docenti rende disponibili in bacheca le informazioni relative ai Seminari organizzati dal Dipartimento in preparazione alla Prova Finale, con il rischio che la loro importanza venga sottovalutata da parte degli studenti. Questo primo problema può essere affrontato dal CdS con opportune riflessioni sull'efficacia della comunicazione tra docenti e studenti in merito a caratteristiche e funzioni della Prova Finale.</p> <p>Il secondo problema rilevato, vale a dire il rapporto tra il numero degli studenti regolari e quello dei docenti, esula invece dalle decisioni del CdS, e si impone tuttavia come questione cruciale in quanto evidenzia risultati lontani da quelli della media di area</p>	<p>studenti che scelgono di partecipare) e qualitativi (con la predisposizione di un modulo di valutazione dei Seminari che permetta di modulare l'offerta futura alla luce dei commenti e dei suggerimenti degli studenti).</p>
--	--	---	--

		geografica (-5) e nazionale (-7,3) pur in presenza nel 2016 di un miglioramento rispetto all'anno precedente. I dati evidenziati dagli indicatori iC27 e iC28, lontanissimi da quelli che caratterizzano i corrispettivi dell'area geografica e nazionale, segnalano criticità importanti che però, come anche il Rapporto di Riesame sottolinea, non possono essere affrontate dal CdS (e dalla Commissione).	
E	Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA/CdS	Le informazioni fornite dalle parti pubbliche della SUA/CdS risultano complete, in quanto tutti i campi sono compilati e adeguatamente descritti. Le informazioni sono puntuali: i dati riportati nel sito university.it sono aggiornati alla versione più recente della SUA elaborata dal CdS; questo a sua volta rispetta le scadenze di legge e riporta informazioni aggiornate in ogni suo quadro. Pertanto, per quanto attiene alla completezza, la chiarezza e puntualità, si valuta che tale obbligo del corso di laurea è pienamente assolto. Le informazioni inserite risultano fruibili per lo studente, in quanto organizzate in modo articolato e completo, e intelligibili, poiché redatte in modo essenziale e semplice. Pertanto l'esame della scheda SUA-CdS evidenzia che le informazioni fornite dalle parti pubbliche di tale documento sono in piena ottemperanza alle disposizioni stabilite dal Ministero.	La Commissione ribadisce l'importanza di un maggiore coinvolgimento della rappresentanza studentesca anche negli organi in cui è prevista per la redazione della SUA, in modo da permettere di tenere conto della prospettiva degli studenti già a partire dalla compilazione.
F	Ulteriori proposte di miglioramento	Si consiglia di articolare in modo più chiaro le modalità di verifica del profitto e i criteri di valutazione.	

Denominazione CdS: Lingue e letterature europee e panamericane			
Classe LM-37			
Quadro	Oggetto	Analisi e Valutazione	Proposte

A	<p>Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti</p>	<p>Nel 2017/18 la modalità di compilazione dei questionari lascia gli studenti meno insoddisfatti che in passato, come hanno affermato i loro rappresentanti in base a dati da loro raccolti informalmente e attraverso i social; l'invito alla compilazione in aula verso la fine dei corsi sembra avere portato a un piccolo miglioramento (su questo aspetto si veda anche quanto riportato nella prima parte del quadro A di LMCCI).</p> <p>Dal 2017/18 LLEP non ha più due curricula. La valutazione complessiva della didattica continua a vedere LLEP davanti ai tre CdS magistrali con un voto medio di 8,2 su 10, in ulteriore miglioramento rispetto al già ottimo 8,1 del 2016/17 e in controtendenza rispetto al piccolo calo generale del Dipartimento. Il dato è confermato dalla risposta alla domanda (AlmaLaurea, aprile 2018) se ci si iscriverebbe di nuovo allo stesso CdS: la risposta è "sì" all'87,0%, il valore più alto del Dipartimento (in ulteriore crescita rispetto all'85,7% del 2016/17).</p> <p>Il valore meno positivo riguarda, come già in passato e come avviene per la maggior parte dei CdS, le conoscenze preliminari (domanda 1) con 7,6. I valori più alti sono quelli del rispetto degli orari (8,9), della reperibilità del docente per chiarimenti (8,7) e la coerenza tra programma del corso e il suo svolgimento (8,6).</p> <p>Le osservazioni contenute nella relazione della Commissione Paritetica del 2016 sono state richiamate e discusse in più occasioni durante le sedute del CdS come emerge dai verbali.</p>	<p>Poiché l'analisi è positiva e pone LLEP al primo posto nel Dipartimento, su questo punto non si avanzano proposte.</p>
---	---	---	---

B	<p>Analisi e proposte in merito ai materiali e ausili didattici e alle strutture per la didattica (laboratori, aule, attrezzature, ecc.) in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato</p>	<p>Dalle valutazioni dei laureandi (dati aggiornati ad aprile 2017) risulta che il carico di studio degli insegnamenti viene considerato decisamente adeguato dal 47,8% degli studenti (meglio del 42,9% del 2016/17 e del modesto 21,7% dell'anno precedente), superiore alla media della classe totale degli atenei (42,1%). Il dato è anche superiore a quello degli altri CdS del Dipartimento. Va aggiunto che il dato, se sommato a quello di quanti sostengono che il carico di studio sia "abbastanza adeguato" (52,2%), riduce a zero gli insoddisfatti (nel 2016/17 erano il 9,5%).</p> <p>L'adeguatezza delle infrastrutture viene valutata dagli studenti a seconda che si tratti di aule, postazioni informatiche o biblioteche e costituisce uno degli aspetti più deboli del CdS (come pure di quasi tutti gli altri CdS del Dipartimento). Per quanto i problemi di sovraffollamento di alcuni anni fa non si siano ripresentati nel 2017/18, il giudizio degli studenti in questo ambito rimane critico: la valutazione dell'adeguatezza delle aule è abbastanza negativa (le ritengono "sempre o quasi sempre adeguate" soltanto il 21,7% degli studenti (l'anno prima erano il 23,8%); il 60,9% le ritiene "spesso adeguate". I dati sulle postazioni informatiche, per quanto in miglioramento, sono ancora bassi: soltanto il 26,1% degli studenti ritiene che "erano presenti e in numero adeguato" (contro il 23,8% del 2016/17) mentre il 65,2% sostiene che "erano presenti, ma in numero non adeguato".</p> <p>Molto positiva la valutazione dei servizi bibliotecari anche se in calo: gli studenti che danno un voto pienamente positivo sono passati dal 52,4% del 2016-17 al 47,8% del 17/18.</p> <p>Non esistono insegnamenti sdoppiati. Si rileva invece il permanere di mutuaioni da altri CdS (soprattutto da LMCCI) che creano disagi di vario tipo, anche se tali disagi sono diminuiti grazie alla fine della mutuaione di Lingua spagnola e di Lingua francese. La Commissione paritetica ha già richiamato l'attenzione su questo punto. Rimane altresì il problema di numerosi insegnamenti nei quali il I e il II anno sono accorpati: questo crea disagio sia agli studenti sia ai docenti.</p>	<p>Il CdS deve continuare a indagare sul giudizio (per quanto ancora migliorato) sulla adeguatezza del carico di studio, cercando di individuare in quali discipline il problema sia più evidente. Nonostante il Dipartimento abbia chiesto in passato all'Ateneo di ammodernare le infrastrutture e di ampliarle, molto rimane ancora da fare per garantire agli studenti servizi funzionali e confortevoli. È necessario che il Dipartimento faccia presente all'Ateneo l'inadeguatezza di alcuni aspetti infrastrutturali con particolare urgenza, specificando con chiarezza le priorità.</p> <p>Per quel che riguarda i disagi causati dalle mutuaioni e dai corsi accorpati, la proposta è di procedere alla loro progressiva eliminazione (come LLEP cerca di fare ogni anno), dando la precedenza alle mutuaioni, ma questo dipende dalla strategia di Ateneo e di Dipartimento e non dalla volontà del CdS.</p>
---	--	---	--

C	<p>Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi</p>	<p>La scheda SUA-CdS di LLEP descrive opportunamente i metodi di accertamento e rimanda ai programmi dei singoli insegnamenti. Dall'analisi emerge la validità della relazione tra gli obiettivi di apprendimento attesi e la verifica delle conoscenze acquisite. I programmi dei singoli corsi contengono parti dedicate in cui sono illustrate in modo chiaro le modalità di verifica. A questo proposito, la risposta al quesito D4 che recita "Le modalità d'esame sono state definite in modo chiaro?" nelle rilevazioni dei questionari degli studenti frequentanti risulta soddisfacente, con una media dell'8,1, esattamente come nel 2016/17).</p> <p>Per quanto riguarda il tasso di superamento rispetto alle frequenze acquisite (dati fermi al 2016/17), i dati definitivi sono molto positivi; infatti al primo anno la coorte del 2016 raggiunge un ottimo 79,5, ancora meglio del 76,5% dell'anno precedente, mentre al secondo anno la coorte del 2015 raggiunge il 91,1 (esattamente come LMCCI e meno bene dei due curricula di PGST, 76,5 e 90,5).</p>	<p>Si consiglia di richiamare all'attenzione del CdS, durante le sedute, la necessità da parte dei docenti di chiarire con precisione le modalità d'esame sia nei programmi sia nella spiegazione in classe; come già suggerito l'anno scorso, potrebbe essere utile presentare agli studenti qualche esempio di esame scritto di tutti gli insegnamenti come già fanno alcuni docenti di LLEP. Inoltre il Presidente del CdS dovrebbe chiedere maggiore attenzione ai docenti che hanno avuto una valutazione particolarmente bassa sulla chiarezza delle modalità d'esame (inferiore a 7).</p>
---	---	---	--

D	<p>Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico</p>	<p>Nel 2018 il CdS ha stilato un nuovo Riesame Ciclico, a tre anni dal precedente, che risale al 2015, in vista della visita di accreditamento che si è svolta il 28.11.18 e in preparazione alla modifica del RAD richiesta per l'internazionalizzazione del corso come previsto dal Piano Triennale di Ateneo. Il Rapporto di Riesame Ciclico permette di osservare con chiarezza come le osservazioni effettuate dalla Commissione sui contenuti delle stesure annuali del Monitoraggio siano stati presi in considerazione con regolarità. Le riflessioni della Commissione sono state accolte con attenzione dal CdS, che le ha discusse nei suoi incontri periodici. Questo ha stimolato una serie di modifiche il cui impatto positivo è testimoniato dai dati che segnalano la soddisfazione degli studenti, collocando stabilmente il CdS in LLEP nelle prime posizioni del Dipartimento in base agli indicatori AVA aggiornati al 31.3.2018. Le novità introdotte dal CdS includono l'istituzione del Comitato di Indirizzo Internazionale, e segnalano un'apertura a una dimensione europea confermata dal successo del progetto Excellence Initiatives (2015-2017), che ha portato all'offerta di nuove borse di studio per gli studenti interessati a soggiorni di ricerca in università straniere (in aggiunta ai consolidati scambi con le sedi Erasmus). Da segnalare inoltre la pregevole continuità che caratterizza l'accordo di doppio titolo con la Ruhr-Universität Bochum, recentemente rinnovato per altri cinque anni.</p> <p>Rispetto al passato, la progettazione attuale del CdS offre una maggiore flessibilità. Dopo l'abolizione del curriculum in lingua inglese è infatti possibile per ogni studente costruire il proprio piano di studi optando per un percorso interamente in inglese oppure in una o più lingue straniere oltre all'italiano.</p> <p>Gli indicatori ai fini del Teaching Quality Program (TQP) sono stati decisi nella prima adunanza del collegio del CdS del 2018 e per contribuire al loro raggiungimento sono state individuate, grazie ai fondi TQP, iniziative che hanno permesso di integrare la didattica facendo luce su possibili percorsi professionali che integrano ed espandono la tradizionale possibilità di accedere all'insegnamento dei laureati del CdS; si segnalano in particolare il seminario dedicato alle Digital Humanities (22-23 marzo 2018) e quello focalizzato sulle nuove forme di divulgazione della cultura umanistica (19 aprile 2018).</p> <p>I dati del Monitoraggio annuale segnalano</p>	<p>Gli Indicatori AVA descrivono i pregevoli risultati ottenuti dal CdS, nonostante la perdurante necessità di mutuare alcuni moduli da altre LM e di assegnare alcuni insegnamenti a docenti incardinati in SSD diversi da quelli degli insegnamenti stessi. In questo ambito i miglioramenti non dipendono dal CdS.</p>
---	---	---	---

		<p>esiti altamente positivi per gli indicatori della didattica, dell'internazionalizzazione e per la valutazione della didattica. Più complessa invece la situazione del Gruppo E (ULTERIORI INDICATORI PER LA VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA). In questo gruppo gli indicatori restano positivi nel raffronto con i dati nazionali e di Area Geografica, con la significativa eccezione di iC17, inferiore a entrambe le medie. Ciò nonostante, quasi tutti gli indicatori risultano in flessione.</p> <p>Si segnala inoltre il peggioramento dell'indicatore iC27 (Rapporto studenti iscritti/docenti complessivo – pesato per le ore di docenza) sottolineando l'importanza di scelte future che sostengano l'alta qualità attuale del CdS con la progressiva diminuzione dei corsi mutuati da altre LM. Sono richieste che il CdS ha coerentemente motivato nel corso degli anni, ottenendo alcuni riconoscimenti nel corso del triennio 2015-18. L'imminente collocamento a riposo di alcuni docenti impegnati nel CdS potrebbe rendere nei prossimi anni particolarmente importante affrontare questa situazione.</p>	
--	--	--	--

E	Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS	Le informazioni fornite dalle parti pubbliche della SUA-CdS risultano complete: tutti i campi sono compilati e adeguatamente descritti e i link si aprono con facilità. Le informazioni sono puntuali: i dati riportati nel sito universitaly.it sono aggiornati alla versione più recente della SUA elaborata dal CdS; questo a sua volta rispetta le scadenze di legge e riporta informazioni aggiornate in ogni quadro. Pertanto, per quanto attiene alla completezza e alla chiarezza, tale obbligo è pienamente assolto. Le informazioni inserite risultano fruibili per lo studente, in quanto organizzate in modo articolato, completo e trasparente. L'esame della scheda SUA-CdS evidenzia che le informazioni fornite dalle parti pubbliche di tale documento sono in piena ottemperanza alle disposizioni stabilite dal Ministero. Si nota lo sforzo di rendere il documento "leggibile" ai non addetti ai lavori.	Non ci sono proposte.
F	Ulteriori proposte di miglioramento	Si consiglia di integrare la descrizione dei profili professionali e degli sbocchi occupazionali della SUA (Quadro A2.a) alla luce dei suggerimenti emersi dagli incontri con il Comitato di Indirizzo Internazionale. Il sito di LLEP è aggiornato costantemente e strutturato in modo da dare facilmente accesso a tutte le informazioni più importanti (anche le FAQ sono aggiornatissime ed esaustive).	Si invita il CdS a continuare il controllo degli sbocchi occupazionali. A questo proposito, come già in passato, si invita a seguire con particolare attenzione i cambiamenti previsti dalle normative per la formazione degli insegnanti e facilitare l'accesso degli studenti alle informazioni aggiornate relative all'accesso all'insegnamento.

Denominazione CdS: Lingue Moderne per la Comunicazione e la Cooperazione Internazionale			
Classe LM-38 Classe delle lauree magistrali in Lingue moderne per la comunicazione e la cooperazione			
Quadro	Oggetto	Analisi e Valutazione	Proposte
A	Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti	A partire dall'a.a. 2017-2018, i questionari di rilevazione della soddisfazione degli studenti non si devono più compilare esclusivamente prima di prenotarsi per un esame, occasione che la rappresentanza studentesca riteneva poco felice, data la scarsa attenzione posta al questionario in quel momento. Il Presidio della Qualità ha aperto la possibilità alla compilazione dei questionari anche prima della fine del corso, una volta	Il quadro generale del CdS è complessivamente soddisfacente, all'interno di un trend generale di ripresa che riguarda tutti i CdS del dipartimento. Il CdS presenta il tasso di crescita in termini di studenti più elevato del Dipartimento, con un aumento costante e corposo dal 2011 a oggi. Nell'a.a. in esame, il CdS ha suddiviso la sua offerta in due curricula, "Cooperazione Interculturale" e "Comunicazione Internazionale": questo può avere contribuito a rendere la sua offerta

		<p>svolti almeno due terzi delle lezioni. Anzi, viene raccomandato ai docenti di riservare parte di una lezione, nella parte finale del corso, alla compilazione online. La rappresentanza degli studenti giudica però anche questa modalità poco efficace, in quanto obbliga gli studenti ad avere computer o smartphone con sé; inoltre, è la stessa articolazione delle domande a essere posta in questione.</p> <p>Sulla base di questa premessa, la valutazione della soddisfazione relativa al CdS in oggetto, in base ai dati dell'a.a. 2017-2018, è comunque soddisfacente, in quanto è abbondantemente sopra la soglia del 7 (7,69), in risalita rispetto al calo dell'a.a. scorso (7,54); il dato è superiore anche alla media dell'a.a. 2015-2016 (7,63). Similmente agli anni scorsi, il risultato più basso è relativo alla domanda D1 ("Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?") che ha totalizzato 7,19 punti. La domanda che totalizza il punteggio più alto è la D10 ("Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?") con 8,24 punti. Punteggi superiori a 8 sono raggiunti dalle domande D5 ("Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?") con 8,19 e D9 ("L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?") con 8,10 punti. Queste sono le aree in cui anche negli a.a. scorsi si è ottenuto il grado di soddisfazione maggiore. Le medie del CdS si collocano solo di poco al di sotto delle medie di dipartimento. Inoltre va notato che nell'a.a. sotto esame il CdS, rispetto a talune domande, risale diverse posizioni nella graduatoria complessiva dei corsi del dipartimento, in risalita rispetto agli a.a. precedenti. Ad esempio, per la domanda D8 ("Le attività didattiche integrative come esercitazioni, tutorati, laboratori, ecc. (non sono compresi gli addestramenti linguistici) ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia?"),</p>	<p>didattica ulteriormente appetibile, catturando l'interesse di altri studenti. Tuttavia, i dati delle valutazioni del gradimento, assieme ad altri dati (quelli presi in considerazione nel documento di monitoraggio) mostrano una difficoltà diffusa da parte degli studenti a fronteggiare il carico didattico del corso. Data questa situazione, la Commissione propone di riflettere sulle situazioni di maggiore difficoltà per gli studenti, proponendo soluzioni da adottare immediatamente, eventualmente in via sperimentale. In generale, la Commissione raccomanda un approfondimento per tutti gli aspetti dei quali si rileva un basso grado di soddisfazione degli studenti; ugualmente sarebbe opportuno concentrarsi sui casi in cui in particolare gli studenti incontrano difficoltà. In particolare, la Commissione consiglia di prendere in considerazione non solamente i tassi di risposte chiuse ai questionari, ma anche le risposte aperte e i suggerimenti. Questi possono essere una chiave di lettura per comprendere meglio le difficoltà degli studenti che fanno apparire il CdS come uno dei più interessanti del Dipartimento ma allo stesso tempo come uno dei più ardui</p>
--	--	---	---

		<p>la posizione in graduatoria è la terza fra i corsi del dipartimento, e per la D7 (“Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?”), la posizione in graduatoria è la quarta. In conclusione, si nota un miglioramento generale della valutazione del CdS da parte degli studenti, in alcuni casi anche superiore a quella di altri CdS. Confortante è anche la valutazione dei laureandi (dati aggiornati ad aprile 2018 del consorzio Almalaurea): da questi risulta che si iscriverebbe nuovamente allo stesso corso dell’Ateneo il 78,7%, dato molto più elevato del dato nazionale e in risalita rispetto al 69,6% dell’a.a. precedente.</p> <p>Fra i suggerimenti proposti dagli studenti, vale la pena di notare la richiesta di inserire esami intermedi, che risulta la più fortemente sentita e in aumento rispetto all’a-a- scorso (19,3 contro 14,2); in seconda posizione vi è il suggerimento di alleggerire il carico didattico complessivo (16,6, in calo dal 19,4 dell’a.a. scorso).</p> <p>Dopo la trasmissione della relazione 2017 della Commissione al Dipartimento, il consiglio di CdS, durante la seconda adunanza del 2018, ha analizzato con attenzione i dati riportati, con particolare attenzione per le criticità segnalate. Nella maggior parte dei casi sono state previste attività di monitoraggio delle situazioni di maggior criticità. Il CdS ha posto attenzione anche nelle successive adunanze ai problemi evidenziati dalla Commissione e ha effettuato un monitoraggio delle soluzioni adottate. Infine, un ulteriore momento di valutazione specificamente dedicato si è avuto in occasione del Riesame di Monitoraggio.</p>	
B	<p>Analisi e proposte in merito ai materiali e ausili didattici e alle strutture per la didattica (laboratori, aule, attrezzature, ecc.) in relazione al</p>	<p>In base alla valutazione del livello di soddisfazione dei laureandi (dato di aprile 2018), emerge che il carico di studio è considerato complessivamente positivo per l’89,4% dei casi, dato in aumento rispetto l’80,4% dell’a.a. precedente. Nel dettaglio, chi lo considera “decisamente adeguato” è</p>	<p>La Commissione propone di continuare a monitorare la situazione delle infrastrutture per recepire eventuali carenze, dovute al consistente numero degli studenti, e renderle note a chi di competenza. In secondo luogo, la Commissione invita ancora una volta a porre attenzione all’adeguatezza del carico di lavoro. Per quanto concerne la</p>

	raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato	<p>il 12,8% (contro il 21,7% dell'a.a. scorso), mentre chi lo considera "abbastanza adeguato" è il 76,6% (in aumento rispetto al 58,7% dell'a.a. scorso).</p> <p>Al momento non si riportano casi di insegnamenti sdoppiati. Al contrario, è presente una situazione, perdurante fin dall'istituzione di questo CdS, di mutuaione dei corsi di lingua della seconda annualità dalla prima. Per questo, sono stati introdotti dei seminari speciali previsti per gli studenti del secondo anno per tutte le lingue.</p> <p>Anche la valutazione delle infrastrutture è complessivamente positiva. Le aule sono considerate adeguate nel 74,4 dei casi, in aumento rispetto al 71,7% dell'a.a. precedente; per quanto concerne le postazioni informatiche, l'87,2% degli intervistati sa che esistono (in deciso calo dal 97,8%). Tuttavia, relativamente alle postazioni informatiche, solo il 38,3% le ritiene in numero adeguato, mentre il 48,9% (dato in deciso calo) non le ritiene in numero adeguato. Infine, la valutazione delle biblioteche continua a essere decisamente positiva.</p>	<p>situazione delle mutuaioni, la Commissione invita a monitorare il grado di apprezzamento dei seminari per gli studenti del secondo anno, nonché richiede una valutazione dell'apprezzamento dei due curricula introdotti nell'a.a. scorso. Rimane tuttavia urgente la necessità, che il CdS potrà ribadire nelle sedi opportune, di procedere alla eliminazione delle mutuaioni fra prima e seconda annualità e alla conseguente creazione di corsi effettivi per la seconda annualità di tutte le lingue.</p>
C	Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi	<p>Il Regolamento didattico – parte normativa, all'art. 5 "Prove di verifica delle attività formative", indica le regole e fornisce indicazioni di condotta per lo svolgimento delle prove di verifica. L'art. 12 "Modalità di svolgimento della prova finale" espone in modo esaustivo tutte le indicazioni inerenti alla prova finale. I programmi dei singoli insegnamenti sono regolarmente pubblicati e aggiornati sul sito di ateneo e sono facilmente accessibili da parte degli studenti, nonché sono richiamati dalla scheda SUA-CdS. Questi forniscono indicazioni esaustive in merito ai contenuti degli insegnamenti per ogni modulo (se applicabile), delle prove per ogni modulo, della composizione del voto finale. Infine, dall'analisi dei contenuti dei corsi e dei loro obiettivi e delle tipologie di verifiche, si può affermare che gli obiettivi di apprendimento attesi e le</p>	<p>L'esposizione delle modalità di accertamento delle conoscenze e delle abilità sui documenti a ciò previsti (programmi degli esami e schede SUA) sono conformi a quanto richiesto dal regolamento didattico; la Commissione tuttavia raccomanda di descrivere in modo ancora più chiaro e dettagliato i contenuti delle prove per ogni singolo modulo, specificando il peso che ogni singola prova ha nel voto finale. È altresì importante segnalare in modo chiaro l'esistenza di prove intermedie facoltative.</p> <p>I dati relativi ai superamenti degli esami dimostrano, che, nonostante l'esposizione delle modalità degli esami siano chiari, il numero di esami superati rispetto alle presenze nei libretti al primo anno sono al di sotto della soglia del 70% per la maggior parte dei corsi, e spesso anche sotto la soglia del 60%; nel secondo anno invece i risultati migliorano sensibilmente. I dati percentuali sono in effetti da considerare con cautela, in quanto i numeri in questione, su cui le percentuali</p>

		<p>modalità di verifica delle conoscenze acquisite siano coerenti. Gli studenti possono accedere a pagine per ogni insegnamento in cui sono illustrate in modo chiaro le modalità di verifica. Anche le valutazioni degli studenti, riportati nei risultati relativi alla domanda D4 sono buoni (dal dato più risalenti di 7,53, al 7,39, al più recente 7,66).</p> <p>Per quanto concerne i tassi di superamento degli esami, i dati definitivi attualmente a disposizione sono quelli relativi all'a.a. 2016/17. In base ad essi, emerge che la percentuale di superamento degli esami al primo anno è del 72,7%, valore superiore a quello dell'a.a. precedente (68,8%) ma più basso di quello di dipartimento (74%). Per il secondo anno, il dato è del 75,9%, in lieve calo rispetto all'a.a. precedente (76,2%) e sensibilmente più basso rispetto al dato medio del dipartimento (83,6%).</p>	<p>sono calcolate, sono piuttosto esigui. Tuttavia, la difficoltà soprattutto al primo anno è un dato coerente con le valutazioni degli studenti in merito al carico didattico. La Commissione pertanto invita il CdS a trovare soluzioni per venire incontro a queste problematiche (ad esempio dedicare lezioni ad hoc come esercitazioni per gli esami) In secondo luogo vanno tenute sotto osservazione le situazioni più critiche fra i vari corsi del CdS.</p>
D	<p>Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico</p>	<p>I risultati del Monitoraggio annuale e del riesame ciclico in generale ricevono adeguata attenzione da parte del Consiglio del Corso. I percorsi di studio e i risultati degli esami sono stati oggetto di compilazione della Scheda di monitoraggio 2018; la documentazione relativa alla situazione occupazionale dei laureati è stata discussa nella settima adunanza del 2018 del consiglio del corso ed è uno degli argomenti principali della riunione del Comitato d'indirizzo (riunitosi in data 8 maggio 2018). In tutte queste situazioni vengono discusse le problematiche che emergono dai dati analizzati. Fra esse, quella che il CdS mette in rilievo è il ritardo che gli studenti accumulano durante il primo anno nel superamento degli esami, su cui influisce anche il notevole numero di studenti iscritti con riserva, che in alcuni casi non hanno a disposizione la sessione invernale di esami. Fra l'altro, la possibilità dei laureandi triennalisti di iscriversi con riserva pur dovendo ancora guadagnare fino a 24 CFU del corso triennale, in recepimento della delibera del Senato</p>	<p>La Commissione invita a proseguire nella riflessione sulla situazione delle preiscrizioni e ad agire nell'ambito dell'orientamento in ingresso. In secondo luogo la Commissione invita a monitorare non soltanto i dati relativi alle iscrizioni e al superamento degli esami, ma anche la valutazione delle diverse attività (attività TQP, laboratori) volte a realizzare gli obiettivi TQP e in generale le criticità emergenti dai documenti. Sarebbe interessante anche introdurre un questionario di valutazione specifico per il programma di doppio titolo (<i>Master II en Commerce international et langues appliquées</i> insieme al diploma di Laurea magistrale) organizzato con l'Università Lumière Lyon2, rapporto eccellente che dura da diversi anni. In terzo luogo, sarebbe auspicabile la valutazione della soddisfazione e l'andamento del percorso formativo per i due curricula. Infine, la situazione di disagio scaturita dalla carenza di personale preposto alla gestione del piano orario e delle aule è fuori dalla responsabilità del CdS; la commissione ha già avuto modo di riportare il problema presso gli uffici di ateneo responsabili.</p>

accademico (2/2018), potrebbe aver ulteriormente allargato la platea dei candidati all'iscrizione al CdS, con il risultato di aver un gran numero di preiscritti sul totale degli immatricolati, che però non possono usufruire della sessione di esami invernale. Un punto che necessita di riflessione è rappresentato anche dall'offerta didattica su due curricula; per essi, sono state discusse possibilità di accendere ulteriori corsi specifici per differenziare meglio i due percorsi.

Gli indicatori ai fini del Teaching Quality Program (TQP) sono stati decisi nella prima adunanza del collegio del CdS del 2018 e il loro andamento è stato verificato nella settima adunanza. Per la realizzazione degli obiettivi sono state fissate nella prima adunanza alcune attività TQP, finanziate prevalentemente su fondi assegnati per il 2016-17. Conformemente alle decisioni del collegio del CdS, le attività organizzate sono state indirizzate al sostegno alla didattica di alcuni insegnamenti linguistici, in un'ottica di turnazione. Per alcune delle attività (corsi di rinforzo per gli immatricolati al CdS) è già stata predisposta anche un questionario di valutazione da parte degli studenti, in altri casi comunque lo strumento è già preso in considerazione. D'altro lato, le attività laboratoriali, finanziate con fondi del progetto di eccellenza del dipartimento, sono state previste nell'ottica di fornire ulteriori competenze utili a differenziare e migliorare i profili dei due curricula.

Il CdS ha un referente dedicato agli orari e del piano orario all'occorrenza si parla durante le adunanze dei collegi. Peraltro, la composizione dell'orario si riferisce agli insegnamenti di titolarità, mentre l'orario degli addestramenti linguistici, coordinati dal Centro Competenza Lingue (CCL) viene gestito direttamente dall'ufficio Aule/Appelli. In ogni caso, di prassi i docenti titolari delle lingue vengono interpellati per verificare che non ci siano sovrapposizioni almeno all'interno della medesima lingua.

		La rappresentanza studentesca, così come il corpo docente, nota che nell'ultima metà dell'anno tutta l'attività di organizzazione degli orari (sia degli esami sia delle lezioni) è decisamente in ritardo rispetto all'anno scorso, a causa della diminuzione del personale tecnico amministrativo preposto.	
E	Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS	Le informazioni fornite dalle parti pubbliche della SUA-CdS risultano complete, in quanto tutti i campi sono compilati e adeguatamente descritti. Le informazioni sono puntuali: i dati riportati nel sito universitaly.it sono aggiornati alla versione più recente della SUA elaborata dal CdS; questo a sua volta rispetta le scadenze di legge e riporta informazioni aggiornate in ogni suo quadro. Pertanto, per quanto attiene la completezza, la chiarezza e puntualità, si valuta che tale obbligo del corso di laurea è pienamente assolto. Le informazioni inserite risultano fruibili per lo studente, in quanto organizzate in modo articolato e completo, e pienamente comprensibili, poiché redatte in modo essenziale e trasparente. Pertanto, l'esame della scheda SUA-CdS evidenzia che le informazioni fornite dalle parti pubbliche di tale documento sono in piena ottemperanza alle disposizioni stabilite dal Ministero. Si sottolinea il fatto che anche il sito del CdS risulta costantemente aggiornato con le ultime informazioni deliberate dal CdS e dagli organi preposti, per offrire un quadro quanto più chiaro su tutte le questioni di interesse per i candidati all'iscrizione e per gli studenti immatricolati.	Dato che la rappresentanza studentesca a partire dalle ultime elezioni dei rappresentanti è divenuta completa e piuttosto organica, La Commissione auspica il coinvolgimento della rappresentanza studentesca negli organi in cui è prevista per la redazione della SUA, in modo da apportare ulteriori miglioramenti alla compilazione.
F	Ulteriori proposte di miglioramento	Nessuna	

Denominazione CdS: Planning and Management of Tourism Systems

Nota: nel 2017/18 è stato attivato il CdS Planning and Management of Tourism Systems (senza suddivisione in curricula). Di conseguenza l'attenzione della Commissione si è rivolta a questo nuovo CdS. Solo quando è stato necessario un dato comparativo si è fatto riferimento al precedente CdS denominato Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici (PGST, 2 curricula) di cui nel 2018/19 è ancora attivo il secondo anno (coorte 2018/17).

Classe LM-49 Classe delle lauree magistrali in progettazione e gestione dei sistemi turistici			
Quadro	Oggetto	Analisi e Valutazione	Proposte
A	Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti	<p>La modalità di compilazione dei questionari continua a lasciare insoddisfatti gli studenti, come hanno affermato i loro rappresentanti in base a dati da loro raccolti informalmente e attraverso i social; tuttavia l'invito alla compilazione in aula verso la fine dei corsi sembra avere portato a un piccolo miglioramento (su questo aspetto si veda anche quanto riportato nella prima parte del quadro A di LMCCD).</p> <p>La valutazione globale del CdS da parte degli studenti frequentanti e non frequentanti, nel 2017/18 si attesta su una media del 7,54 su 10 a fronte di un 8,06 nel 2016/17. Un calo di 0,5 punti è normalmente un dato molto preoccupante; poiché PMTS è un nuovo CdS potrebbe essere il segnale dei disagi inevitabili derivati dalla trasformazione da PGST a PMTS (infatti ogni cambiamento può comportare dei problemi, soprattutto nella comunicazione delle novità agli studenti), forse risolvibili dopo il primo anno.</p> <p>I valori meno positivi riguardano, come già in passato per PGST e come avviene per la maggior parte dei CdS, le domande 1 e 2, in cui lo studente auspica una diminuzione del carico di studio e una maggiore attenzione per le scarse conoscenze iniziali. Si tratta di un dato costante da considerarsi "fisiologico", ma nel caso di PMTS decisamente troppo basso: 7,2 e 7,0. L'unico valore a superare l'8 è quello del rispetto degli orari (8,2). Tutte le 11 voci (Sisvaldidat) sono in calo e pongono PMTS 4 volte all'ultimo posto tra i CdS del Dipartimento e 4 volte al penultimo (soltanto nel caso del quesito 11 relativo all'interesse per gli argomenti trattati nelle lezioni PMTS si attesta al 3° posto tra i CdS del Dipartimento).</p> <p>Le osservazioni contenute nella relazione della Commissione Paritetica del 2017 sono state richiamate e discusse durante le sedute del CdS come emerge dai verbali. Inoltre, il Presidente della Commissione ha avuto vari incontri e scambi di comunicazioni (e-mail e telefonate) con il Presidente del CdS, nel corso dell'a.a. 2017/18 per cercare soluzioni immediate ai problemi che via via si presentavano.</p>	<p>Poiché i risultati ottenuti dai questionari (Sisvaldidat) sono molto inferiori a quelli dell'anno precedente (riferiti peraltro a un corso analogo ma non identico) si propone al Collegio di monitorare con attenzione l'insoddisfazione che sembra emergere. Si potrebbe cominciare con dati a campione nelle classi più numerose con un questionario cartaceo molto semplice gestito dal CdS, simile a quello usato anni fa nelle rilevazioni in classe. Inoltre si potrebbe organizzare un incontro con gli studenti del secondo anno per cercare di capire qual è l'origine dell'insoddisfazione. Non è da escludere che alcune difficoltà derivino, almeno al primo anno, dal fatto che parte del corpo docente è costituito da colleghi stranieri, portatori di esperienze internazionali, ma meno in sintonia con le abitudini didattiche dell'Università di Bergamo. Se così fosse bisognerebbe responsabilizzare maggiormente i colleghi italiani del CdS che li affiancano.</p> <p>Non si avanzano proposte sul Corso PGST che andrà a esaurimento nell'autunno 2019.</p>
B	Analisi e proposte in merito ai materiali e ausili didattici e alle strutture per la didattica (laboratori, aule, attrezzature, ecc.) in relazione al	<p>Dalle valutazioni dei laureandi (dati AlmaLaurea aggiornati nell'aprile 2018) risulta che il carico di studio degli insegnamenti viene considerato "decisamente adeguato" dal 48% dei laureandi, un dato decisamente migliore del modesto 32,1% dell'anno precedente (PGST). Il dato è per la prima volta superiore a quello della classe (43,9%) simile a LLEP (47,8%) ma</p>	<p>Sebbene il Dipartimento abbia chiesto in passato all'Ateneo di ammodernare lo stato delle infrastrutture e di ampliarle, molto rimane ancora da fare in questo settore per garantire agli studenti servizi funzionali e</p>

	raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato	<p>decisamente superiore a quello, molto basso, di LMCCI (12,7). Va inoltre precisato che il dato, se sommato a quello di quanti sostengono che il carico di studio è “abbastanza adeguato” (48%), riduce gli insoddisfatti al 5,3% e pone PGST in una posizione molto soddisfacente.</p> <p>L’adeguatezza delle infrastrutture viene valutata dagli studenti a seconda che si tratti di aule, postazioni informatiche o biblioteche e costituisce uno degli aspetti meno soddisfacenti del CdS (come pure di tutti gli altri CdS del Dipartimento), ma con un giudizio meno negativo degli altri CdS: la valutazione dell’adeguatezza delle aule è media (le ritengono “sempre o quasi sempre adeguate” il 52% degli studenti, in netto miglioramento rispetto al 25% del 2017 (ma inferiore al 55,6 dell’anno prima). I dati sulle postazioni informatiche sono piuttosto positivi: il 72% sostiene che “erano presenti e in numero adeguato” contro il 57,1% dell’anno prima. Meno positiva la valutazione dei servizi bibliotecari che raggiunge soltanto il 36% di soddisfatti, in flessione rispetto al 53,6% dell’anno prima e inferiore al dato della classe totale degli atenei (41,1%). Questi dati “altalenanti” creano forti dubbi interpretativi.</p> <p>Non esistono insegnamenti sdoppiati.</p>	<p>confortevoli e molto sarà fatto anche grazie al “Dipartimento di Eccellenza”. È necessario che il Dipartimento faccia presente con notevole urgenza all’Ateneo, più di quanto non abbia fatto fino a oggi, le carenze più importanti. Poiché il Piano strategico triennale di Ateneo 2017-2019 prevedeva azioni per lo sviluppo delle infrastrutture delle diverse sedi universitarie a supporto delle attività didattiche e di ricerca, è necessario capire a che punto sia giunto tale progetto, in modo da informare gli studenti, magari con una assemblea generale da tenersi in primavera. L’Ateneo aveva anticipato che i tempi sarebbero stati lunghi, ma è necessario fornire qualche data precisa agli studenti. Va rilevato però che gli studenti di PMTS sono quelli, nel Dipartimento di LLCS, che si lamentano meno dei difetti infrastrutturali. Stupisce peraltro il giudizio negativo sui servizi bibliotecari, che invece sono considerati piuttosto positivamente dagli altri CdS. Bisognerebbe comprendere se il giudizio negativo riguarda i servizi bibliotecari in quanto tali (il che è strano vista la generale soddisfazione, anche da parte dei docenti interrogati informalmente) oppure l’affollamento dei tavoli della Biblioteca.</p>
C	Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi	<p>La scheda SUA-CdS di PMTS descrive opportunamente i metodi di accertamento e rimanda ai programmi dei singoli insegnamenti per prendere visione delle indicazioni dettagliate di ogni singolo corso.</p> <p>Dall’analisi a campione emerge la validità della relazione tra gli obiettivi di apprendimento attesi e la verifica delle conoscenze acquisite. Gli studenti hanno a disposizione parti dedicate in ogni programma di insegnamento in cui sono illustrate in modo chiaro le modalità di verifica. A questo proposito, la risposta al quesito D4 dei questionari degli studenti frequentanti, “Le</p>	<p>Poiché la Commissione non ha le forze per compiere un’analisi capillare della compilazione dei programmi dei corsi, si chiede al CdS di dedicare un periodo, immediatamente successivo alla pubblicazione dei programmi, a questa ricognizione e di pubblicizzare i dati di tale ricognizione in una seduta di Collegio, intervenendo tempestivamente dove necessario. Particolare</p>

		<p>modalità d'esame sono state definite in modo chiaro?" fornisce un segnale d'allerta, passando da una media buona di 8,1 del 16/17 (e all'8,0 del 15/16) a un più modesto 7,4 per il 2017/18. Un calo di 0,7 punti va studiato con attenzione.</p> <p>Per quanto riguarda il tasso di superamento rispetto alle frequenze acquisite, mostrano un piccolo miglioramento per il primo anno della coorte 2016, che passa dal 70,7 al 71,6%, e un peggioramento per il secondo della coorte 2015: 83,6% rispetto al 90,5% dell'anno precedente. Il dato va indagato ma in assoluto non è negativo.</p>	<p>attenzione andrà dedicata alla eventuale presenza di prove in itinere.</p>
D	<p>Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico</p>	<p>I risultati del Monitoraggio annuale (molto bene articolato) e del riesame ciclico in generale ricevono notevole attenzione da parte del CdS, come emerge dai verbali delle sedute e dagli scambi tra componenti della Commissione e del Collegio di PMTS (che in futuro saranno verbalizzati quando possibile, come da indicazioni della CEV).</p> <p>Particolare attenzione continua a essere rivolta a una riflessione sulla potenziale occupabilità dei laureati di PMTS grazie a convegni e agli incontri con i portatori di interesse, recentemente rinnovati.</p> <p>Quanto ai fondi premiali del Teaching Quality Program (TQP), sono stati opportunamente indirizzati a 1) un Seminario di supporto alla preparazione delle tesi di laurea; 2) un Seminario in preparazione a una escursione didattica; 3) un seminario di Infografica; 4) un seminario di sostegno alla didattica dell'insegnamento di English for Tourism; e 5) un contratto di tutoring e monitoraggio delle carriere nel periodo 1 maggio-1 dicembre 2018.</p> <p>Il CdS di PMTS ha un referente dedicato agli orari, la cui organizzazione è tra gli argomenti trattati nelle sedute del CdS.</p>	<p>Si consiglia di aggiornare costantemente gli stakeholder coinvolti nel Comitato di indirizzo e di continuare a raccogliere informazioni sull'occupabilità dei laureati.</p>
E	<p>Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS</p>	<p>Le informazioni fornite dalle parti pubbliche della SUA/CdS risultano complete, in quanto tutti i campi sono compilati e adeguatamente descritti e i link si aprono con facilità. Come già nella relazione del 2017 è stato segnalato un errore relativo a un link del quadro B6 della SUA e a un errore sulla pagina del CdS del sito dell'Università.</p> <p>I dati riportati nel sito university.it sono aggiornati alla versione più recente della SUA elaborata dal CdS; questo a sua volta rispetta le scadenze di legge e riporta informazioni aggiornate in ogni suo quadro. Pertanto, per quanto attiene alla completezza e alla chiarezza, si valuta che tale obbligo del corso di laurea è pienamente assolto. Le informazioni inserite</p>	<p>La segnalazione degli errori è stata segnalata alla Presidente del CdS che ha provveduto tempestivamente alla correzione.</p>

		risultano fruibili per lo studente, in quanto organizzate in modo articolato, completo e trasparente. Pertanto l'esame della scheda SUA-CdS evidenzia che le informazioni fornite dalle parti pubbliche di tale documento sono in piena ottemperanza alle disposizioni stabilite dal Ministero.	
F	Ulteriori proposte di miglioramento	Nessuna	

3. CONCLUSIONI E PROBLEMI PRINCIPALI DELL'A.A. 2017-18

Come già evidenziato nelle relazioni del 2016 e del 2017 tutti e quattro i CdS del Dipartimento hanno un andamento positivo in relazione sia ai corrispettivi delle altre sedi italiane sia agli altri CdS dell'Università di Bergamo. Confrontando i valori generali del 2016, 2017 e dell'anno in oggetto a questa relazione si colgono minime oscillazioni (tutto il Dipartimento aveva l'anno scorso una media relativa agli 11 quesiti Sisvaldidat di 7,9 in una scala da 0 a 10 e quest'anno scende a 7,83, calo assolutamente trascurabile sul piano statistico). Segnali indubbiamente positivi sono 1) **il costante incremento delle iscrizioni** (in crescita per tutti i CdS), segnale confermato dai dati parziali relativi al periodo successivo (2018/19) a quello di questa valutazione e che pertanto non sono stati presi in considerazione nella relazione se non marginalmente (tali dati vedono stazionario il numero degli iscritti al triennio e in forte aumento quello delle Lauree magistrali, soprattutto LMCCI e PMTS); 2) **un livello di notevole soddisfazione da parte degli studenti** di quasi tutti i corsi. Come già segnalato nella relazione del 2017, tale risultato positivo del Dipartimento dipende probabilmente dal buon piazzamento nelle graduatorie nazionali (questo ormai da parecchi anni) e dal passaparola di studenti soddisfatti. A questo si aggiunge, è bene ricordarlo ancora una volta, un tasso di occupazione, per tutti i laureati dei CdS contemplati da questa relazione, sicuramente meno infelice che in altre parti d'Italia, come emerge dai dati forniti da AlmaLaurea (è noto che la disoccupazione giovanile dell'area di Bergamo e della Lombardia è meno drammatica di quella di altre parti del nostro paese indipendentemente dal livello di scolarizzazione).

Va sottolineato che la positività del numero delle iscrizioni e delle valutazioni della didattica da parte degli studenti dei CdS del Dipartimento ha trovato conferma nel riconoscimento di **"Dipartimento di eccellenza"** (com'è noto in base a una selezione nazionale "sulla qualità della ricerca prodotta e la qualità del progetto di sviluppo"). Il riconoscimento di "Dipartimento di eccellenza" ha tuttavia anche un effetto paradossalmente problematico. Se infatti offre al Dipartimento mezzi finanziari e punti organico supplementari rispetto a quelli abituali (che potrebbero incidere positivamente sul dato negativo del rapporto numerico docente/studente, attualmente estremamente alto), al tempo stesso innesca una notevole produttività scientifica (convegni internazionali, pubblicazioni) molto positiva sul piano della ricerca e della didattica, ma che nei suoi aspetti organizzativi va a gravare sul **personale tecnico-amministrativo** già in sofferenza per il blocco del turn-over. Inoltre bisognerebbe cercare di capire se i continui riaggiustamenti recenti di alcuni CdS (il secondo curriculum di LMCCI, il passaggio da PGST a PMTS, due trasformazioni di LLEP nel 2016/17 e nel 2019/20 LLEP, l'introduzione del quarto curriculum al triennio di LLSM nel 2014/15, ecc.) non creino disorientamento negli studenti e negli stessi docenti che si trovano a vivere costanti trasformazioni; analogamente, l'eccessiva **burocratizzazione** delle procedure legate alla didattica (e alla ricerca) richieste dal Ministero è spesso fonte di aggravio del carico di lavoro a tutti i livelli.

Un problema che è stato fatto presente dai rappresentanti degli studenti come particolarmente grave è quello dei **trasporti** per raggiungere Città Alta. Si chiede al Dipartimento di sollecitare l'Ateneo perché faccia pressione sull'ATB e sugli enti locali per un miglioramento dei servizi, soprattutto nelle ore di maggiore affollamento (quest'anno i disagi sono aumentati a causa della chiusura del ponte ferroviario di Paderno). La Commissione chiede al Dipartimento di nominare un delegato che partecipi attivamente al "Living Lab" sulla mobilità coordinato dalla collega Mariarosà Ronzoni e ad attività analoghe.

Meno severo, nel 2017/18, il giudizio degli studenti sui questionari della valutazione, per almeno due motivi: a) la garanzia del rispetto dell'anonimato dell'intervistato e b) l'impressione che la valutazione possa avere una utilità effettiva nel miglioramento dell'offerta formativa.

Ricordiamo qui di seguito **le principali richieste degli studenti** pervenute grazie ai loro rappresentanti e che si sono accumulate nella parte finale del 2018, solo in parte già presenti negli ultimi verbali inoltrati al Dipartimento. Per comodità del Dipartimento le numeriamo ricordando che il problema sentito con maggior urgenza è quello del **sovraffollamento** degli autobus per salire in Città Alta nelle ore di punta evidenziato sopra: 1) il **wifi** dovrebbe essere esteso in tutti i locali e i luoghi all'aperto dell'Università, compresa la mensa universitaria e le aule studio del piano

superiore della sede di Via Tassis. 2) Dovrebbe essere migliorata la capacità di “accoglienza” dei giardini e dei cortili delle varie sedi, con **panchine (magari dotate di porte usb) e posti a sedere**: secondo gli studenti questo potrebbe migliorare il “senso di gruppo” nonché la comodità durante le pause tra le lezioni. 3) **Mensa Universitaria**: a) si richiede un’estensione dell’attuale orario (12-14) all’orario 11,30-14,30 per cercare di diminuire le lunghe code (dalle 12 alle 13,30 circa ci sono effettivamente code molto lunghe, come confermato da tre visite in loco della Commissione); b) si richiede l’affissione di cartelli che indichino la presenza di servizi igienici al piano superiore; c) si richiede di rendere più confortevole il piano superiore con divani e poltrone (già presenti anni fa) e wifi. 4) Una **sessione straordinaria** di (almeno) alcuni esami a marzo tra terzo e quarto sottoperiodo: sulla possibilità pratica di soddisfare questa richiesta la Commissione ha già espresso forti dubbi. 5) **Studenti Erasmus** in arrivo a Bergamo: si chiede di organizzare forme di accoglienza che favoriscano l’integrazione degli studenti stranieri con quelli italiani. 6) **Postazioni informatiche**: si chiede di inserire dei timer a ogni singolo computer per evitare che alcuni studenti se ne servano per tempi lunghi impedendo l’accesso agli altri (tempo suggerito dai rappresentanti degli studenti: 20 minuti).

Per quel che riguarda le possibilità di miglioramento dei vari CdS, qui di seguito sono elencati i problemi principali evidenziati da questa relazione 2017/18. A tutti i CdS si raccomanda di invitare i singoli docenti a controllare con attenzione **le proprie valutazioni** (dati Sisvaldidat) da parte degli studenti per cercare di migliorarle: particolare attenzione va prestata da quei docenti la cui valutazione scende sotto al 7 (o addirittura sotto al 6, caso per fortuna abbastanza raro). Si consiglia anche di **sburocratizzare**, dove possibile, la lingua dei documenti di accesso pubblico (SUA, Monitoraggio, ecc.) in modo che siano effettivamente leggibili dagli studenti e dalle famiglie.

Per quel che riguarda l’**accessibilità dei dati statistici** si chiede al PQ di trovare un modo perché le Commissioni Paritetiche possano accedere a dati statistici che in passato erano raggiungibili in “MyPortal/Dati statistici/Attività didattiche/Frequenze acquisite” (nel vecchio sito), senza doverli richiedere al Direttore del Dipartimento oppure ai Presidenti dei CdS o al PQ stesso.

Corso di studio	Principali criticità	Linee di azione proposte
<i>Tutti i CdS</i>	<p>1. <i>Valutazioni negative di alcune parti della performance dei docenti (dati acquisiti dai questionari Sisvaldidat).</i></p> <p>2. <i>Carenze nella funzionalità delle aule, delle postazioni informatiche e delle aule studio (evidenziate soprattutto dagli studenti di LLSM e LLEP).</i></p>	<p>1. <i>Pur manifestando alcuni dubbi sull’articolazione delle domande dei questionari, la Commissione suggerisce a tutti i CdS di responsabilizzare maggiormente i colleghi che hanno ricevuto votazioni particolarmente basse: il loro risultato penalizza tutto il CdS. Si raccomanda altresì di sburocratizzare il linguaggio sia nei programmi, sia nei documenti.</i></p> <p>2. <i>Si propone che il Dipartimento di LLCS chieda all’Ateneo di accelerare gli interventi per risolvere le carenze più gravi, soprattutto relative alle postazioni informatiche. Si consiglia a tutti i CdS di dare la precedenza, nell’organizzazione dell’orario, ai corsi più frequentati, evitando (se possibile) di collocarli alle 8 del mattino oppure nel pomeriggio inoltrato. Si è già provveduto a raccomandare all’Ufficio aule e appelli di non accettare richieste individuali di docenti (orari migliori, aule meglio attrezzate), ma di attenersi alle richieste provenienti dai responsabili degli orari dei CdS.</i></p>
<i>Corso di LLSM</i>	<p>1. <i>L’arresto della crescita delle iscrizioni di LLSM in quanto tale non è da considerarsi un problema poiché gli spazi e l’organico attuale non permetterebbero</i></p>	<p>1. <i>Si consiglia una riflessione sul numero delle iscrizioni.</i></p>

	<p><i>ulteriori crescite.</i></p> <p>2. <i>Altissimo numero di iscritti al primo anno.</i></p>	<p>2. <i>L'altissimo numero di iscritti, anche se nel 2018/19 sembra che la crescita si sia fermata, impone grandissima e tempestiva attenzione organizzativa (capienza delle aule, sovrapposizioni, ecc.) all'inizio del primo semestre di ogni anno accademico. Inoltre, come richiesto dagli studenti, è necessario controllare che ci sia un giusto equilibrio fra il numero di corsi offerti nel primo e nel secondo semestre (l'obiettivo di permettere agli studenti di superare un congruo numero di esami nella sessione di gennaio-febbraio non deve creare eccessivi disequilibri tra i due semestri).</i></p>
Corso di LLEP	<p>1. <i>Mutuazioni da altri corsi e accorpamenti di esami. Tale problema è alla base di parte dei giudizi meno positivi ricevuti durante le rilevazioni e in incontri con il Delegato alla Qualità del Dialogo Docenti-Studenti.</i></p> <p>2. <i>Adeguatezza del carico di studio.</i></p>	<p>1. <i>Il problema non è risolvibile all'interno del CdS.</i></p> <p>2. <i>Si propone di continuare la riflessione nelle sedute del CdS.</i></p>
Corso di LMCCI	<p>1. <i>Basso tasso di superamento degli esami al primo anno, sia per l'alto numero di preiscritti con riserva sia per l'organizzazione del carico didattico del corso</i></p> <p>2. <i>Mutuazione di corsi della seconda annualità da quelli della prima annualità.</i></p>	<p>1. <i>La Commissione sollecita la prosecuzione nell'attività di orientamento per gli studenti iscritti con riserva, oltreché invitare a proseguire nella riflessione sulla propria organizzazione didattica.</i></p> <p>2. <i>La Commissione è consapevole che la problematica non è risolvibile all'interno del CdS, ma sollecita a tenere viva l'attenzione sul tema nelle sedi opportune e intanto a monitorare l'efficacia delle attività didattiche di supporto, attivate per ovviare a questo problema.</i></p>
Corso di PMTS	<p>1. <i>Carico di lavoro degli studenti, giudicato (nelle rilevazioni) come eccessivamente gravoso.</i></p> <p>2. <i>Occupabilità dei laureati</i></p>	<p>1. <i>Dall'analisi effettuata è emersa, ancora una volta, l'esigenza di riflettere sul carico di lavoro assegnato agli studenti, anche alla luce della presenza di Visiting professor che, pur apportando innovative modalità didattiche, contribuiscono ad aumentare il carico di materiali da visionare o da redigere durante le lezioni.</i></p> <p>2. <i>Alla luce della costante evoluzione delle professioni nel settore turistico, come già segnalato l'anno scorso, risulta necessario continuare a monitorare l'occupabilità dei laureati anche in collaborazione con gli stakeholder del territorio.</i></p>

Numero di riunioni della Commissione Paritetica nel 2018: cinque (più due riunioni telematiche e molte decine di scambi telematici dal 29 novembre al 17 dicembre 2018).

Bergamo, 17 dicembre 2018

Stefano Rosso

Valeria Gennero

Tommaso Pellin

Giovanni Scirocco

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Stefano Rosso'. The signature is fluid and cursive, with a large loop at the end of the last name.A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tommaso Pellin'. The signature is cursive and somewhat light, with a long horizontal stroke at the end of the last name.A handwritten signature in black ink, appearing to read 'GS'. The signature is very stylized and abbreviated, consisting of a large 'G' and a smaller 'S'.