



UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA

Relazione annuale di monitoraggio AQ dei Corsi di Studio 2018

Sezione 1: *Osservazioni alla Relazione Annuale della
Commissione Paritetica Docenti-Studenti*

Corso di Laurea in Lingue e culture europee

approvato dal Consiglio di CdS in LCE in data 30/05 + 1/06 2018 (consenso
on silenzio assenso alla versione rielaborata)

Sezione 1

Osservazioni alla Relazione Annuale della Commissione Paritetica Docenti- Studenti

La presente sezione:

- recepisce la Relazione Annuale della Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CP-DS);
- analizza e commenta le indicazioni e i suggerimenti;
- programma eventuali azioni correttive;
- rendiconta le azioni correttive previste e attuate nell'anno precedente.

Documenti presi in considerazione:

- Relazione Annuale CP-DS;
- Relazione Annuale di Monitoraggio AQ CdS dell'anno precedente;
- *ogni altro documento ritenuto utile (inserire riferimenti).*

1-a - Monitoraggio azioni correttive previste dal CdS

Inserisci testo ¹

Oltre alle azioni che sono diventate prassi non sono state previste azioni correttive nella relazione di monitoraggio AQ CdS dell'anno precedente o in altri documenti del CdS. Tuttavia, l'attuazione delle singole azioni non sempre riesce a soddisfare pienamente i partecipanti e, di conseguenza, la CP. I dettagli sono discussi qui di seguito.

1-b - Recepimento e analisi della Relazione Annuale CP-DS

Recepimento di segnalazioni e suggerimenti contenuti nella Relazione Annuale CP-DS e loro analisi e discussione

Inserisci testo ²

La Commissione Paritetica riconosce i numerosi miglioramenti apportati nell'ultimo anno, ma osserva che non tutti sono stati pienamente realizzati. Critica una serie di dettagli relativi all'attuazione dei miglioramenti e formula nuovi suggerimenti in tal senso. La relazione della Commissione Paritetica è stata portata all'attenzione dei membri del CdS nel Consiglio del CdS del 7 marzo 2018. Nel Consiglio del CdS del 18 aprile 2018 sono state analizzate e discusse tutte le proposte di miglioramento della Commissione Paritetica. Nello stesso Consiglio sono anche state ridistribuite le competenze su più fronti. Giuliana Diani rimane la segretaria responsabile, Daniela Capra assume la funzione di Responsabile della Qualità e la Presidente ne coordina i compiti.

La prima relazione, che affronta tutti i singoli punti critici della Commissione Paritetica, che si atteneva precisamente alle esigenze del Presidio di Qualità, è stata respinta dal Consiglio del CdS il 30 maggio. La presidente del CdS è stata incaricata di produrre una versione più complessa. La versione qui presentata è conforme alla presente proposta.

Punti di forza individuati

Il CdS ha predisposto un documento "sistema di gestione di AQ" e lo ha pubblicizzato nel sito di dipartimento. Gli obiettivi sono stati individuati e le responsabilità sono state definite; anche i documenti sono stati indicati. Il CdS individua le carenze iniziali (OFA) e le modalità per colmare il

¹ Inserire una **breve** rendicontazione delle azioni correttive previste dal CdS nella relazione di monitoraggio AQ CdS dell'anno precedente e/o in altri documenti del CdS.

Riportare lo stato di attuazione di ogni singola azione prevista (attuata, non attuata, parzialmente attuata) insieme a una **breve** descrizione delle attività svolte e dei risultati raggiunti rispetto a quelli attesi. Motivare eventuali scostamenti rispetto a quanto previsto.

In assenza di azioni correttive precedentemente previste, inserire la frase "Non sono state previste azioni correttive nella relazione di monitoraggio AQ CdS dell'anno precedente o in altri documenti del CdS."

² Analizzare e discutere **brevemente** le segnalazioni e i suggerimenti contenuti nella Relazione Annuale CP-DS. Confermare o eventualmente controdedurre le criticità individuate dalla CP-DS. Riassumere le criticità confermate nella parte successiva.

debito; sono previste attività di sostegno in itinere sia di tutorato, sia di sostegno didattico. Nel documento sul sito si sottolineano anche i modi di individuazione delle carenze, che vengono così efficacemente comunicate agli studenti.

Con riferimento al grado di soddisfazione degli studenti in merito alla docenza, il dato quantitativo relativo all'anno accademico 2016-2017 evidenzia una percentuale di gradimento generale molto alta; l'analisi dei risultati della valutazione per i singoli docenti rileva un netto miglioramento. Il CdS ha messo in atto un processo di gestione della propria organizzazione complessiva attraverso la redazione del documento "Sistema di gestione del CdS" (vedi sezione 1.1). Come da sistema di gestione, vengono effettivamente resi disponibili con tempistiche adeguate: i calendari delle attività didattiche, gli orari delle lezioni, i calendari degli esami di profitto e delle prove finali.

Il CdS ha progettato e discusso in consiglio numerose revisioni al percorso di studi, al fine di razionalizzare e coordinare i diversi insegnamenti, il cui progetto è stato valutato positivamente dalla Commissione Paritetica. Il CdS ha pure messo in atto un processo di gestione dell'organizzazione dei servizi agli studenti attraverso la redazione del documento "Sistema di gestione del CdS". Oltre alla partecipazione a iniziative organizzate dall'Ateneo e dal Dipartimento, il CdS prevede l'organizzazione di iniziative specifiche di orientamento in ingresso rivolte agli studenti delle ultime due classi della scuola secondaria. Da qualche anno è inoltre stata avviata una diversa forma di tutorato nell'ambito del progetto "Fondo Sostegno Giovani", con la figura dello "studente tutor" che affianca i propri colleghi più giovani lavorando sui contenuti dei corsi: i dati relativi alla prima annualità di OFA dimostrano l'efficacia del sistema. Complessivamente la qualità dei tirocini è buona grazie alla presenza di un delegato di Dipartimento e alla buona articolazione di rapporti con il territorio istituiti dal Dipartimento. Si segnala l'attivazione di una laurea bi-nazionale con l'Université Paris Nanterre. Numerosi studenti partecipano al programma Erasmus. L'organizzazione del Gruppo di Riesame Ciclico di LCE risulta efficace. Gli obiettivi previsti nel RAR 2016 sono tutti adeguatamente ripresi nel RAR 2017. Il CdS ha messo in atto le azioni previste in modo efficace.

1.1) Sistema di gestione dell'assicurazione della qualità (AQ) del CdS

Aspetto critico individuato n. 1:

La critica principale è che i vari documenti che circolano sul CdS non sono coerenti e uniformi, che mancano alcune informazioni o sono troppo imprecise e che non sono state aggiornate.

Causa/e presunta/e all'origine della criticità:

La ristrutturazione del corso di laurea, ma anche la diversità dei formati dei documenti in questione, ha portato alla obsolescenza di alcuni documenti. L'attenzione della Commissione Qualità del CdS si è concentrata principalmente sulla SUA, che è il documento che rappresenta il percorso verso il mondo esterno ed è il primo ad essere consultato dalle parti interessate, mentre la "Gestione della Qualità" è un documento interno divenuto per certi versi obsoleto.

1.2) Consultazione delle parti interessate

Aspetto critico individuato n. 2:

Per quanto riguarda la cooperazione con il Comitato di indirizzo, la Commissione Paritetica critica il fatto che la composizione della Commissione presti troppo poca attenzione alla rappresentanza dei vari settori, che essa non sia sufficientemente internazionale, che tutti i membri non partecipino mai alle riunioni e che essi stessi abbiano troppo poca voce in capitolo. Per le riunioni annuali, la Commissione Paritetica propone il mese di settembre.

Causa/e presunta/e all'origine della criticità:

È molto difficile convincere importanti esponenti del mondo imprenditoriale a fare parte di un Comitato di indirizzo di un CdS. La disponibilità a cooperare deriva primordialmente da contatti personali. Nemmeno le analisi dei vari settori, come proposto dalla Commissione Paritetica, cambierebbero questo problema.

I membri attivi rappresentano importanti aree economiche con contatti internazionali. Dal momento che sono tutti attivi in funzioni importanti e in alcuni casi sovraccarica, è sempre difficile avere tutti i membri presenti a una riunione, nonostante la pianificazione con Doodle e simili strategie lungimiranti.

In passato, i membri del Comitato di indirizzo sono stati interrogati sull'ulteriore sviluppo del programma di LCE e coinvolti attivamente nella preparazione del nuovo esame di ammissione. Tuttavia, hanno anche ripetutamente sottolineato che, in considerazione delle numerose condizioni giuridiche e norme, non sono in grado di commentare l'organizzazione del corso stesso.

La proposta della Commissione Paritetica di tenere le riunioni a settembre non è fattibile, in quanto il CdS effettua l'esame di ammissione e i test linguistici a settembre.

1.3) Coerenza nell'erogazione della didattica con quanto programmato nella SUA-CdS

Aspetto critico individuato n. 3:

La criticità espressa dalla Commissione Paritetica su questo punto è che le informazioni contenute nella SUA non sono sufficientemente chiare (*Parziale sovrapposizione nella SUA tra OFA e requisiti di ammissione in base al numero chiuso.*) e in alcuni casi si trovano in una posizione sbagliata. (*Le attività non sono adeguatamente inserite nella SUA.*)

Causa/e presunta/e all'origine della criticità:

L'OFA è stata sviluppata e recentemente introdotta per la coorte 2016/17. Si aspettavano i primi risultati per poter parlare di una pratica e integrarne la descrizione precisa nella SUA. Inoltre vediamo una connessione tra la descrizione delle condizioni di ammissione al corso di laurea e la definizione dell'OFA, in quanto l'OFA regola le procedure con cui gli studenti che non soddisfano ancora le condizioni per l'ammissione al corso di laurea possono raggiungere le suddette condizioni entro il primo anno accademico.

La frase "Le conoscenze e capacità sono conseguite e verificate nelle seguenti attività formative:" con l'elenco delle attività formative nella SUA si riferisce a tutte le discipline. Ma questo non è segnalato nella SUA, manca un titolo che distinguerebbe l'elenco dalla parte precedente. Nella SUA 2017 le attività sono state inserite in tal modo erroneamente, mentre nella SUA 2018 manca l'elenco, rimane purtroppo ancora la frase sopraccitata. Visto che le parti in questione non erano aperte per ulteriori correzioni, si deve aspettare il momento quando la SUA verrà riaperta per apportare le correzioni necessarie.

Aspetto critico individuato n. 4:

La Commissione Paritetica critica inoltre che non tutte le descrizioni dei programmi dei corsi offerti sono complete, che il loro controllo non è efficace e che non esistono descrizioni separate per i corsi supplementari per gli studenti con OFA.

Causa/e presunta/e all'origine della criticità:

Esiste un certo conflitto tra il rispetto dell'autonomia dei docenti universitari e controlli sempre più completi. Ai colleghi/ alle colleghe è stato ricordato personalmente, a intervalli regolari, di completare la descrizione del programma. Rimane tuttavia il problema dei contrattisti.

Non ci sono ancora descrizioni dei corsi OFA, perché sono relativamente nuovi.

1.4) Metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi

Aspetto critico individuato n. 5:

La Commissione Paritetica critica la mancanza di precisione nella descrizione degli obiettivi e nella verifica dei risultati di apprendimento attesi nonché la mancata integrazione dei vari documenti e la “scarsa accessibilità del sito”.

Causa/e presunta/e all'origine della criticità:

I controlli effettuati e l'ammonimento dei colleghi non hanno avuto esito positivo in tutti i casi. Forse lo strumento di posta elettronica usato per questo è ora inadatto perché vengono inviate troppe email.

Inoltre ci sono troppi documenti diversi, che in realtà hanno tutti lo stesso scopo: fornire informazioni sul programma di studi. Pertanto, se uno di questi documenti viene modificato, anche tutti gli altri dovrebbero essere adattati. Ciò non sempre avviene perché non c'è tempo per farlo. L'accessibilità del sito dipende da altri responsabili.

1.5) Qualificazione del/la docente

Aspetto critico individuato n. 6:

La Commissione Paritetica sottolinea che i curricula dei docenti sono eterogenei e che permangono alcuni punti critici per quanto riguarda D7 e D14 (questionario).

Causa/e presunta/e all'origine della criticità:

Il Dipartimento è stato responsabile dell'elaborazione di un curriculum vitae comune.

Per ciò che riguarda le valutazioni (ora: opinioni) degli studenti espressi su D7 e D14: Nei grandi gruppi di apprendimento l'eterogeneità degli studenti e delle loro opinioni è maggiore; tuttavia, ci sono anche gruppi di apprendimento molto piccoli, motivo per cui in questi casi vengono compilati solo pochi questionari.

1.6) Qualità dell'organizzazione complessiva del CdS e dei servizi agli studenti

Aspetto critico individuato n. 7:

Per quanto riguarda l'organizzazione del corso, la Commissione Paritetica ribadisce i suoi punti centrali di critica: Completamento e aggiornamento di tutta la documentazione. Sottolinea inoltre l'importanza di un monitoraggio continuo e verificabile del carico di studio.

Causa/e presunta/e all'origine della criticità:

In passato, i compiti di controllo della qualità sono cresciuti costantemente e hanno reso necessaria una nuova suddivisione dei compiti dei responsabili della Qualità.

2.1) Modalità di lavoro del gruppo di riesame

Aspetto critico individuato n. 8:

Per quanto riguarda l'organizzazione del lavoro sul Riesame, la Commissione Paritetica critica, da un lato, il fatto che gli studenti non fossero rappresentati nel gruppo di lavoro e, dall'altro, che il lavoro fosse in parte svolto in sottogruppi diversi.

Causa/e presunta/e all'origine della criticità:

Il lavoro sul Riesame per LCE è stato particolarmente lungo, in quanto un Riesame era già stato creato per il 2015 e doveva essere preso in considerazione. Inoltre, i singoli membri del gruppo di lavoro erano particolarmente specializzati in alcuni settori. Ma come si è scoperto solo alla fine, il gruppo era troppo grande fin dall'inizio ed era quindi impossibile trovare una fascia oraria per gli incontri in cui tutti avrebbero potuto essere presenti. Diversi tentativi di lavorare con Skype sono falliti a causa delle inadeguatezze delle attrezzature tecniche negli uffici di Sant'Eufemia.

La rappresentante degli studenti, che si è unita al gruppo di lavoro all'inizio del lavoro, ha iniziato il suo soggiorno Erasmus alla fine di settembre. Da quel momento è stata in contatto con il gruppo di lavoro via e-mail.

2.2) Valutazione delle attività di riesame del CdS

Aspetto critico individuato n. 9:

Per quanto riguarda il contenuto del Riesame 2017, la Commissione Paritetica critica il fatto che in alcuni casi sia stato fatto troppo lavoro; inoltre, la Commissione Paritetica critica il fatto che singoli dati positivi e negativi non siano stati trattati o lo siano stati troppo poco.

Causa/e presunta/e all'origine della criticità:

Il formato del Riesame 2017 differisce notevolmente da quello del Riesame 2015, che è già stato realizzato per LCE. Poiché gli obiettivi del Riesame 2015 dovevano essere integrati e adattati alla struttura del Riesame 2017, il lavoro è stato molto complicato. E' possibile che ciò abbia portato a trascurare singoli punti positivi e negativi.

Aspetto critico individuato n. 10:

La Commissione Paritetica critica le decisioni del gruppo di lavoro in merito all'ulteriore miglioramento della qualità del Corso di Studi. Si tratta, da un lato, dell'ottimizzazione dei fattori di internazionalizzazione, che hanno un effetto svantaggioso per LCE in competizione con gli altri corsi di laurea in pole position (abbiamo troppo pochi studenti dall'estero), e dall'altro della rinuncia del gruppo di lavoro a riprendere alcuni obiettivi di miglioramento del RAR 2016.

Causa/e presunta/e all'origine della criticità:

Il gruppo di lavoro ha ritenuto importante rafforzare la posizione nella competizione nazionale con gli altri programmi di studio.

Per quanto che riguarda gli obiettivi n. 2016-3-01 e n. 2016-3-03:

Il gruppo di lavoro sulla qualità ha lavorato sulla base degli obiettivi di Riesame 2015, mentre la Commissione Paritetica fa riferimento agli obiettivi di RAR 2016.

3.1) Gestione e utilizzo dei questionari

Aspetto critico individuato n. 11:

Dal punto di vista della Commissione Paritetica, l'organizzazione della cooperazione con gli studenti è insoddisfacente: troppo pochi studenti partecipano agli eventi di orientamento sul questionario e alla discussione sui suoi risultati, e non esiste una procedura formalizzata per trattare i reclami degli studenti.

Causa/e presunta/e all'origine della criticità:

La scelta delle date per l'evento di orientamento verso la fine del rispettivo semestre è stata scarsa. Il forum "Ascoltiamo gli studenti" e il punto all'ordine del giorno del Consiglio sono sottoutilizzati. Vi è una mancanza di coordinamento tra i rappresentanti degli studenti eletti e l'intero corpo studentesco e vi è una continuità troppo scarsa tra i rappresentanti degli studenti vecchi e quelli nuovi.

Aspetto critico individuato n. 12:

Per la Commissione Paritetica, il controllo dei colleghi/delle colleghe che hanno ottenuto scarsi risultati nel questionario rimane insoddisfacente.

Causa/e presunta/e all'origine della criticità:

Poiché questi erano principalmente problemi dei corsi di tedesco e di spagnolo, si è cercato di capire più precisamente perché le valutazioni dei corsi erano così negative. Soprattutto i corsi delle lingue del primo anno rappresentano una sfida particolare, perché i gruppi di apprendenti sono molto eterogenei. I principianti assoluti stanno accanto agli studenti che hanno già studiato la rispettiva lingua per tre, quattro o cinque anni.

Aspetto critico individuato n. 13:

La Commissione Paritetica sostiene che i risultati delle indagini di ALMALAUREA non sono stati inclusi nell'analisi di Riesame 2017.

Causa/e presunta/e all'origine della criticità:

Le indagini AlmaLaurea (come tutte le altre) sono state consultate ma non sono stati riportati sistematicamente tutti i dati.

1-c - Azioni correttive

Descrizione delle azioni correttive

Inserisci testo³

Alcune delle azioni di miglioramento sono state intraprese nel 2017 e non hanno ancora registrato gli ultimi dati: ciò è vero, ad esempio, per l'aspetto critico n. 12, i dati dei cui interventi saranno visibili solo dal 1 agosto 2018 (opinioni degli studenti).

Il monitoraggio dei curricula dei docenti e dei loro programmi d'insegnamento è stato fatto, ma spetta ai singoli docenti l'inserimento dei dati e dunque la responsabilità non può ricadere sul corso di laurea. Questo controllo, comunque, si svolgerà regolarmente prima dell'inizio di ogni semestre e si continuerà a sollecitare gli inadempienti come fin'ora si è fatto.

Nelle parti della SUA su cui si è potuto lavorare, sono state apportate alcune modifiche, in particolare la descrizione precisa dell'esame di ammissione e l'estensione del Comitato di indirizzo ai rappresentanti delle aree non ancora rappresentate. Inoltre, i membri del Comitato sono stati invitati a formulare le loro aspettative in merito al corso in vista di un mondo sempre più digitalizzato in cui sempre più manodopera umana viene sostituita da macchine.

L'organizzazione degli eventi di orientamento (questionario, piano di studi, scelta del percorso, scelta della terza lingua e delle letterature) è stata completamente rinnovata. Questo ha permesso di attivare la maggior parte degli studenti.

³ Inserire una **breve** descrizione delle **eventuali** azioni correttive da attuare per la risoluzione degli aspetti critici individuati nella sezione precedente 2-b.



UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA

Relazione annuale di monitoraggio AQ dei Corsi di Studio 2018

Sezione 2: *Rilevazione dell'opinione degli studenti (OPIS)*

Sezione 3: *Monitoraggio delle azioni correttive previste nel
Rapporto di Riesame Ciclico*

Corso di Laurea in Lingue e Culture Europee

Approvato dal Consiglio di Corso di Studi in data 29 ottobre 2018

Sezione 2

Rilevazione dell'opinione degli studenti (OPIS)

La presente sezione:

- recepisce e analizza le opinioni sulla didattica degli studenti frequentanti;
- individua i punti di forza e gli aspetti critici;
- programma eventuali azioni correttive;
- rendiconta le azioni correttive previste e attuate nell'anno precedente.

Documenti presi in considerazione:

- Opinioni sulla didattica degli studenti frequentanti (a.a. 2017/2018, 2016/2017, 2015/2016);
- Relazione Annuale CP-DS LCE 2017;
- Rapporto Annuale di Riesame 2017 LCE;
- Relazione Annuale di Monitoraggio AQ CdS Sez. 1 – 2018.

2-a - Monitoraggio azioni correttive attuate dal CdS

Nella Relazione Annuale CP-DS LCE 2017 le opinioni relative alla soddisfazione degli studenti e delle studentesse sono state presentate al punto 3.1) "Gestione e utilizzo dei questionari". Sono state individuate quattro criticità che vengono qui presentate, integrando quanto contenuto nel Rapporto Annuale di Riesame 2017 (da quest'ultimo non risultano altre criticità aperte) e i commenti già presenti nel RAMAQ – Sez.1 2018.

Criticità 1 (Obiettivo 2016-02-02, RAR 2017)

Obiettivo - Fornire un'informazione più efficace sulle attività didattiche integrative

La CP evidenzia che la cooperazione con gli studenti è insoddisfacente, poiché troppo pochi studenti partecipano agli eventi di orientamento sul questionario e alla discussione dei risultati. La CP suggerisce di organizzare incontri con gli studenti e le studentesse in periodi centrali del semestre e comunicarlo per tempo in modo da aumentare le presenze. Suggerisce inoltre di potenziare l'uso del forum "Ascoltiamo gli studenti" e il punto all'ordine del giorno del Consiglio del CdS.

Azioni intraprese

1) L'organizzazione degli eventi di orientamento è stata completamente rinnovata. Questo ha permesso di attivare la maggior parte degli studenti. In collaborazione con la Manager didattica è stata data comunicazione via mail a tutti gli studenti del CdS. L'assemblea nell'anno 2017 è stata anticipata al 29 novembre con all'ordine del giorno i seguenti punti:

- a) la discussione dei risultati della valutazione della didattica dell'a.a. 2016/17;
- b) la compilazione dei piani di studi online;
- c) la compilazione della rilevazione delle opinioni degli studenti.

I fogli firma e la documentazione fotografica confermano che all'assemblea sono stati presenti tanti studenti e studentesse e se ne è data comunicazione al Consiglio del 16 gennaio 2018.

2) Su richiesta della presidenza del CdS il corpo docente ha dato alla fine di ogni ciclo di lezioni informazioni utili alla compilazione del questionario.

3) Si è suggerito al Consiglio del CdS di anticipare, subito dopo le comunicazioni, il punto all'ordine del giorno dedicato alla "voce degli studenti".

Stato di avanzamento dell'azione correttiva

attuata

Esiti dell'azione correttiva

I dati OPIS del 2017/2018 mostrano chiaramente che è stato recepito da parte delle/dei rispondenti al questionario che i lettori non sono da considerare attività integrativa. Per evitare che i dati in futuro continuino a registrare questi dubbi, si procederà anche nel 2018 ad organizzare analoghe iniziative informative.

Obiettivo – Migliorare la qualità didattica di alcuni insegnamenti che presentano criticità evidenziate dai questionari di valutazione degli studenti

I docenti che presentavano maggiori criticità nei questionari di valutazione sono stati interpellati e, in alcuni casi, spostati in altri anni di corso (verbale CdS del 23/01/17). La CP rileva tuttavia che gli interventi presso i docenti che presentavano maggiori criticità non sono stati ripetuti nel secondo semestre e non sono diventati prassi, suggerendo di intervenire regolarmente presso i docenti che non hanno avuto buoni risultati nel questionario di valutazione.

Azioni intraprese

Poiché questi erano principalmente problemi dei corsi di tedesco e di spagnolo, si è cercato di capire più precisamente perché le opinioni relative ai corsi erano così negative. Le opinioni negative si registrano soprattutto nei corsi delle lingue del primo anno che di fatto rappresentano una sfida particolare, perché i gruppi di apprendenti sono molto eterogenei, principianti assoluti stanno accanto a studenti che hanno già studiato la rispettiva lingua per tre, quattro o cinque anni. Per questo motivo si continuano a sostenere le attività di didattica integrativa (corsi OFA e tutoraggio). Per le coorti precedenti all'introduzione dell'OFA il problema dell'eterogeneità dei livelli di competenza linguistica si è protratto fino al terzo anno.

Una verifica *ad hoc* ha dimostrato e documentato, tra l'altro, che il numero dei frequentanti non corrisponde al numero delle schede compilate da sedicenti "frequentanti".

Stato di avanzamento dell'azione correttiva
attuata parzialmente

Esiti dell'azione correttiva

Gli indici d14 dei docenti in questione hanno registrato un lieve miglioramento.

Criticità 3

Obiettivo – Predisporre un processo di gestione per i reclami degli studenti

La CP rileva che non esiste una procedura di gestione per i reclami degli studenti e suggerisce di prendere in considerazione la seguente proposta di procedura:

- 1 - contatti del presidente con i docenti per i quali emergono criticità o risultati da monitorare, allo scopo di individuarne le cause ed elaborare strategie di miglioramento;
- 2 - resoconto in consiglio di CdS su questi incontri e discussione collettiva (con la necessaria presenza dei rappresentanti degli studenti);
- 3 - consultazione dei rappresentanti con gli studenti interessati per la raccolta di eventuali ulteriori commenti;
- 4 - delibera del consiglio che impegna nell'applicazione delle strategie.

Azioni intraprese

In collaborazione con i rappresentanti degli studenti si propone di avviare una gestione della comunicazione interna più capillare e regolare che favorisca lo scambio bidirezionale di informazioni. Si prevede l'individuazione di referenti per ogni corso (lettorati inclusi) del CdS che in incontri periodici con i rappresentanti degli studenti, la presidenza del CdS e il/la tutor didattico/a si facciano portavoce di criticità e proposte di miglioramento. Nella discussione collegiale si tenderà di individuare soluzioni fattibili e coerenti con le

condizioni in cui si opera. Al fine di una comunicazione interna efficace, i referenti informeranno i colleghi di corso su quanto discusso, mentre la presidenza del CdS ne darà comunicazione al corpo docente.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva

in fase di attuazione

Esiti dell'azione correttiva

Non sono ancora rilevabili esiti dell'azione correttiva.

Criticità 4

Obiettivo – Prendere in considerazione le indagini ALMALAUREA

La CP rileva che le indagini ALMALAUREA sulla situazione delle/dei laureande/i e delle/dei laureate/i non sono state discusse.

Azioni intraprese

I dati ALMALAUREA sono stati recepiti, commentati e riassunti nei Quadri B7, C1 e C2 della SUA CdS 2018.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva

attuata

Esiti dell'azione correttiva

I dati ALMALAUREA sono stati recepiti nella SUA.

2-b - Analisi della situazione sulla base dei dati

Analisi dei dati

Soddisfazione complessiva (d14)

La soddisfazione complessiva sullo svolgimento degli insegnamenti si attesta nell'a.a. 2017/18 all'84,1%, dato che, pur registrando una leggera flessione negativa rispetto all'anno precedente, rileva un trend positivo nel triennio di riferimento (a.a. 2015/16 – 82,4%).

Organizzazione del CdS (d15, d16)

L'organizzazione degli insegnamenti previsti dal CdS risulta accettabile per l'77,3% dei/delle rispondenti. Va segnalato che, pur non rappresentando questo dato una criticità, si rileva una leggera diminuzione del gradimento rispetto agli anni precedenti del triennio osservato (rispettivamente 80,8% e 80,7%). Il carico di studio complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti è ritenuto sostenibile dal 77,6% delle studentesse e degli studenti, dato che risulta stabile nel corso del periodo di rilevamento.

Insegnamenti (do1, do2, do3, do4)

La valutazione degli insegnamenti registra un alto gradimento come dimostra la media complessiva degli indicatori specifici che si attesta al 83,9% (dato leggermente inferiore rispetto all'a.a. 2016/17, ma comunque migliore rispetto l'a.a. 2015/16). Nello specifico i/le rispondenti ritengono che il materiale didattico sia adeguato allo studio della materia (85%) e che le modalità degli esami vengano definite in maniera chiara (85,7%); anche il carico di studio è ritenuto proporzionato ai crediti assegnati (84%). Il dato più basso si registra in merito agli argomenti previsti nei programmi d'esame che solo l'80,7% ritiene affrontabili con le conoscenze preliminari possedute.

Docenza (do5, do7, do8, do9, d10)

Il rilevamento delle opinioni degli studenti e delle studentesse in merito al gradimento degli aspetti inerenti la docenza registra (ad eccezione del quesito do8) percentuali di gradimento che si rivelano omogenee nella loro positività nel corso di tutto il triennio. Particolare apprezzamento registrano il rispetto degli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre attività didattiche (94,0%) e la reperibilità del corpo docente per chiarimenti e spiegazioni (94,3%). Apprezzata anche la coerenza dei contenuti degli insegnamenti con quanto dichiarato sul sito Web del CdS (92,2%) e l'esposizione chiara degli argomenti da parte delle/dei docenti (86,1%).

Un dato che merita una riflessione di approfondimento è l'indice relativo all'utilità delle attività didattiche integrative (do8); nel corso del periodo di rilevamento si registrano dati fortemente contrastanti (a.a. 2015/16 – 38,5%, a.a. 2016/17 – 92,4%, a.a. 2017/18 – 46,3%), risultati che forse si spiegano con la variazione nelle modalità di informazione che soltanto nel 2017 ha raggiunto la maggioranza degli studenti e delle studentesse (cf. 2a.1)

Interesse (do6, d11)

Nel triennio di riferimento si registra una diminuzione dell'interesse agli argomenti trattati negli insegnamenti del CdS. Il dato rilevato si attesta all'81,8% e coincide esattamente con la valutazione che le/i rispondenti esprimono sulle capacità del corpo docente di stimolare e motivare l'interesse verso le discipline.

Infrastrutture (d12)

Il gradimento delle aule in cui si svolgono le lezioni registra un peggioramento nel triennio di riferimento, attestandosi al 75%.

Valutazione dei singoli insegnamenti (d14)

Per quanto riguarda i singoli insegnamenti, l'indicatore di soddisfazione è inferiore al 60% per un numero di docenti molto esiguo, e soltanto in due casi si registrano percentuali inferiori al 40%. I casi sono già all'attenzione della presidenza del CdS e di fatto hanno registrato un miglioramento nel corso del triennio di riferimento.

Punti di forza individuati

Nel corso del triennio di riferimento pressoché tutti i dati registrano un progressivo miglioramento attestandosi praticamente sempre oltre la soglia dell'80%. Uniche eccezioni, ma comunque con percentuali accettabili, sono il dato d12 sull'adeguatezza delle aule (75,0%), il dato d15 relativo al carico studio complessivo (77,6%) e il dato relativo all'organizzazione complessiva del CdS (77,3%). Una valutazione a parte merita il dato d08 (cfr. aspetto critico individuato n. 2). Si confermano un assoluto punto di forza la puntualità e la reperibilità dei/docenti (d05 94% e d10 94,3%). Molto alta nel triennio, inoltre, la valutazione della coerenza dei contenuti degli insegnamenti con quanto dichiarato nei singoli programmi dei corsi.

Aspetto critico individuato n. 1:

La rilevazione OPIS al quesito d01 rileva che uno studente su cinque reputa le proprie competenze preliminari insufficienti per la comprensione degli argomenti affrontati nel CdS.

Causa/e presunta/e all'origine della criticità:

Alla base di questa criticità potrebbe stare l'accesso al CdS con un percorso pre-universitario non linguistico e inoltre, a causa del preminente studio della sola lingua inglese in molti dei percorsi scolastici, le competenze linguistiche consolidate soltanto in questa lingua. Per le studentesse e gli studenti degli anni successivi al primo la causa potrebbe essere la mancanza di sinergie e propedeuticità nella strutturazione dei programmi delle singole discipline.

Aspetto critico individuato n. 2:

La rilevazione OPIS mostra per i quesiti d08 e d013 dati contrastanti. Il primo indicatore registra quanto i/le rispondenti reputano utili le attività didattiche integrative (a.a. 2015/16 – 38,5%, a.a. 2016/17 – 92,4%, a.a. 2017/18 – 46,3%), mentre il secondo quanto essi ritengano adeguati i locali e le attrezzature per le attività integrative (a.a. 2015/16 – 41,4%, a.a. 2016/17 – 86,3%, a.a. 2017/18 – 47,5%). Entrambi gli indici evidenziano forti fluttuazioni.

Causa/e presunta/e all'origine della criticità:

Una causa di questa incoerenza dei dati risiede nell'incertezza delle/dei rispondenti su cosa intendere per "attività didattiche integrative". Nel caso delle percentuali basse si rileva, infatti, un'alta percentuale di risposte alla voce "non previste". Per una lettura veritiera del dato vanno dunque sommate le risposte "Sì", "+ Sì/No" e "Non previste":

- d08: a.a. 2015/16 – 93,9%; a.a. 2016/17 – 95,0%, a.a. 2017/18 – 89,6%;
- d13: a.a. 2015/16 – 90,6%; a.a. 2016/17 – 91,5%, a.a. 2017/18 – 84,9%.

La lettura dei dati così aggregati mostra un quadro decisamente più omogeneo che permette di rilevare una generale soddisfazione delle/dei rispondenti per le "attività didattiche integrative" e i locali e le attrezzature messe a disposizione per le stesse.

Aspetto critico individuato n. 3:

Il dato relativo all'interesse agli argomenti trattati negli insegnamenti ha registrato nel periodo di riferimento una diminuzione, rilevabile anche nei dati relativi alla capacità del corpo docente di stimolare e motivare l'interesse verso le discipline insegnate.

Causa/e presunta/e all'origine della criticità:

I programmi delle singole discipline potrebbero essere caratterizzati da interessi di ricerca personali della/del docente, allontanandoli dall'architettura formativa globale del CdS e dagli interessi delle studentesse e degli studenti. Inoltre, per gli insegnamenti linguistici, questo potrebbe anche essere ricondotto alla preparazione e alle competenze più solide che le studentesse e gli studenti acquisiscono nei loro percorsi formativi pre-universitari. Questa supposizione trova fondamento negli ottimi risultati che si registrano nelle prove di ammissioni in lingua e nell'elevato numero di certificazioni linguistiche di livello avanzato presentate all'atto dell'immatricolazione.

Aspetto critico individuato n. 4:

Il gradimento delle aule in cui si svolgono le lezioni registra un peggioramento nel triennio di riferimento, attestandosi al 75%.

Causa/e presunta/e all'origine della criticità:

I locali del Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali sono in fase di ristrutturazione.

2-c - Azioni correttive

Descrizione delle azioni correttive programmate

Azione correttiva n. 1:

In tutto il corso di studio sarebbe auspicabile trovare e sfruttare sinergie e punti di contatto contenutistici e metodologici che favoriscano al massimo la coerenza del percorso formativo. A tal fine si suggerisce di riproporre, come avvenuto in passato, momenti di discussione e confronto del corpo docente sui contenuti dei programmi di studio.

Azione correttiva n. 2:

Come dimostrano i dati dell'a.a. 2017/18, l'assemblea con gli studenti tenuta il 29 novembre 2017 ha aiutato a chiarire meglio i quesiti d08 e d13. A causa del cambio delle coorti e del rinnovamento dei rappresentanti degli studenti si ritiene utile far diventare prassi gli incontri informativi con le studentesse e gli studenti per spiegare la funzione generale del rilevamento delle opinioni e nello specifico cosa si intenda esattamente per "attività didattiche integrative". Tale adunanza sarà organizzata durante la seconda parte del primo semestre e se ne darà comunicazione per mezzo email a tutti le studentesse e gli studenti del primo anno.

Azione correttiva n. 3:

Prendendo atto di un generale innalzamento delle competenze in ingresso delle studentesse e degli studenti dovuto a una migliore preparazione scolastica (si veda l'alto numero di certificazioni linguistiche) e a una selezione più efficace grazie alla nuova prova di ammissione, bisogna fare una ricognizione dei contenuti dei programmi e, congiuntamente all'azione correttiva n. 1, invitare il corpo docente a riflettere sui contenuti dei propri insegnamenti in maniera tale da dare una maggiore coerenza ai contenuti dei propri programmi del CdS.

Azione correttiva n. 4:

In merito alla criticità n. 4 non sono individuabili azioni correttive che possano essere messe in atto dal CdS.

Sezione 3

Monitoraggio delle azioni correttive previste nel Rapporto di Riesame Ciclico

La presente sezione:

- monitora le azioni correttive previste nel Rapporto di Riesame Ciclico;
- analizza e commenta eventuali variazioni di contesto;
- programma eventuali modifiche (modalità, tempistiche e responsabilità di attuazione) delle azioni correttive precedentemente previste.

Documenti presi in considerazione:

- Rapporto di Riesame Ciclico 2017;
- Rapporto annuale di Riesame 2017 LCE.

3-a - Sintesi dei principali mutamenti intercorsi dall'ultimo Riesame

Non si segnalano variazioni di contesto significative rispetto al Rapporto di Riesame Ciclico 2017. Degna di segnalazione soltanto l'entrata in essere con l'a.a. 2018/2019 dei due percorsi di studio opzionali (giuridico-economico e linguistico-culturale).

3-b - Monitoraggio azioni correttive previste dal Rapporto di Riesame Ciclico

Sezione 1-c

Alla sezione 1-c del Rapporto di Riesame Ciclico 2017 non sono stati individuati aspetti critici e dunque non erano previste azioni correttive.

Sezione 2-c

Obiettivo n. 2017-2-1: Aumentare il numero degli studenti stranieri in entrata

Azioni intraprese:

Al fine di rendere il programma di studi più attraente per gli studenti stranieri è stata prevista al secondo anno di studio della coorte 2018/19 l'erogazione in lingua francese della disciplina "Storia comparata dell'arte dei paesi europei". Si è inoltre incentivata la presenza di visiting professors provenienti da sedi universitarie estere.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

Già a partire dell'a.a. 2017/18 alcune discipline sono erogate da visiting professors (Lingua Russa – Prof. Kazartsev a.a. 2017/18, Letteratura francese – Prof. Duflo a.a. 2018/19)

Esiti dell'azione correttiva:

L'azione correttiva è ancora in corso di attuazione. Si è già registrata una crescita di iscritte/i provenienti dall'estero, ma verosimilmente questo non può essere messo in relazione con le azioni correttive in corso di attuazione.

Sezione 3-c

Alla sezione 3-c del Rapporto di Riesame Ciclico 2017 non sono stati individuati aspetti critici per cui risultavano individuabili azioni correttive.

Sezione 4-c

Alla sezione 4-c del Rapporto di Riesame Ciclico 2017 non sono stati individuati aspetti critici e dunque non erano previste azioni correttive.

Sezione 5-c

Alla sezione 5-c del Rapporto di Riesame Ciclico 2017 non sono stati individuati aspetti critici per cui risultavano individuabili azioni correttive.

3-c - Modifiche delle azioni correttive previste

Non si propongono modifiche alle azioni correttive previste dal Rapporto di Riesame Ciclico 2017.