



**UNIMORE**  
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI  
MODENA E REGGIO EMILIA

# Relazione annuale di monitoraggio AQ dei Corsi di Studio 2019

Corso di Laurea Magistrale in Languages for  
Communication in International Enterprises and  
Organizations

Sezione 1: Osservazioni della Commissione Paritetica Docenti Studenti

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

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

Sezione 4: Azioni correttive a seguito dei commenti alla Scheda di  
Monitoraggio Annuale (SMA)

Sezione 1 - Approvata dal Consiglio di Corso di Studio LM in LACOM in data  
27/02/2019

Sezioni 2, 3, 4 - Approvate dal Consiglio di Corso di Studio LM in LACOM in data  
24/09/2019

# Sezione 1

## Osservazioni della Commissione Paritetica Docenti Studenti

La presente sezione:

- recepisce la Relazione Annuale della Commissione Paritetica Docenti Studenti (CPDS);
- 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 CPDS;
- 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 <sup>1</sup>

### Rendicontazione delle azioni correttive previste dal CdS nella RAM AQ 2018.

Azione correttiva 2-C-n.2

**Obiettivo**

Necessità di rendere disponibili anche sul sito le informazioni disponibili in altri documenti

**Azioni intraprese**

E' stata realizzata una accurata verifica dei contenuti attualmente presenti sul sito, ad opera di una studentessa del CdS, la quale, nell'ambito del suo progetto di tesi magistrale, ha formulato un progetto per l'aggiornamento, la modifica e l'integrazione dei contenuti attualmente presenti.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva**

Azione attuata e divenuta prassi.

Azione correttiva 2-C-n.4

**Obiettivo**

Mancanza nella scheda SUA-CdS, nel bando e nel sito un riferimento al livello di lingua inglese richiesto agli studenti che scelgono due lingue che non includono l'inglese

**Azioni intraprese**

Nella scheda SUA-CdS 2018, nel bando 2018 e sul sito è stato indicato che, indipendentemente dalle due lingue di studio scelte, sia i candidati italiani sia quelli stranieri residenti e non residenti in Italia devono dimostrare di possedere una padronanza nella lingua inglese pari almeno al livello B2, comprovata da certificazione linguistica internazionale o da attestazione rilasciata dall'Ateneo di provenienza (Centro Linguistico o Dipartimento di afferenza), se non desumibile dal curriculum degli studi.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva**

Azione attuata e divenuta prassi.

Azione correttiva 2-C-n.5

**Obiettivo**

Selezione di ingresso inadeguata

**Azioni intraprese**

A partire dall'a.a. 2018/19 i candidati italiani con titolo di studio italiano e quelli UE ed extra UE con titolo di studio estero regolarmente soggiornanti in Italia che hanno superato la valutazione dei requisiti sono stati sottoposti alla verifica della preparazione personale, svolta attraverso un test in presenza, per le due lingue indicate nella domanda di valutazione (a scelta tra inglese, francese, tedesco e spagnolo).

<sup>1</sup> 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."*

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva**

Azione attuata e divenuta prassi.

Azione correttiva 2-C-n.6

**Obiettivo**

Necessità di un monitoraggio più efficace delle schede dei programmi dei corsi e dei CV dei docenti

**Azioni intraprese**

I docenti responsabili della verifica delle schede dei programmi dei corsi e dei CV dei docenti hanno monitorato in modo più efficace i suddetti documenti.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva**

L'azione viene riproposta all'inizio di ogni semestre.

Azione correttiva 2-C-n.7

**Obiettivo**

Capire quali tipi di conoscenze preliminari mancano agli studenti di LACOM

**Azioni intraprese**

Nell'a.a. in corso (2018-2019) vengono erogate sia 58 ore di didattica integrativa per i corsi comuni sia 50 ore di corsi di potenziamento linguistico nella lingua francese, spagnola, tedesca, soprattutto in considerazione della presenza di studenti stranieri. Alcuni corsi sono stati sdoppiati, affiancando nuovi corsi in alternativa a quelli preesistenti.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva**

Azione attuata e divenuta prassi.

Azione correttiva 2-C-n.9

**Obiettivo**

Criticità nell' indicatore D14

**Azioni intraprese**

Dopo un'accurata analisi della situazione per meglio supportare la didattica in aula è stato deciso, con uno dei docenti titolari di un corso che ha ottenuto una valutazione non soddisfacente (47%), di procedere alla realizzazione di un libro di testo, ad opera del docente stesso, che possa essere consultato dagli studenti/studentesse.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva**

Azione attuata e divenuta prassi.

Azioni correttive 2-C-n.11 e 2-C-n.12

**Obiettivo**

n.11 (il grado di internazionalizzazione è migliorabile); n. 12 (i partecipanti incoming a mobilità Erasmus e Overseas sono pochi rispetto al numero di studenti outgoing)

**Azioni intraprese**

Al fine di contribuire all'internazionalizzazione e alla mobilità in entrata, sono stati approvati i progetti Erasmus KA 107 per scambi di studenti in entrata e uscita con Sydney, Hong Kong e il Vietnam.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva**

L'azione è ancora in atto.

Azione correttiva 2-C-n.14

**Obiettivo**

Mancanza di un rappresentante degli studenti alle riunioni del gruppo di riesame

**Azioni intraprese**

A seguito della mancata elezione di un rappresentante degli studenti di LACOM, all'inizio di ogni semestre il Presidente incontra gli studenti/studentesse per fornire informazioni relative all'importanza delle azioni di qualità, in modo da motivare la necessità di avere una loro rappresentanza alle riunioni del gruppo di riesame.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva**

L'azione è ancora in atto.

Azione correttiva 2-C-n.15

**Obiettivo**

Obiettivi 2016-1-01 e 2016-2-01 non pienamente positivi

**Azioni intraprese**

Le misure adottate si consolideranno come azioni di sistema. È previsto un incontro del responsabile AQ del CdS con gli studenti/studentesse per valutare la necessità di ulteriori azioni di sistema.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva**

L'azione è ancora in atto.

Azione correttiva 2-C-n.16

**Obiettivo**

Chiarimento del significato delle attività didattiche integrative all'interno del questionario OPIS

**Azioni intraprese**

L'informazione relativa alle attività didattiche integrative all'interno del questionario OPIS viene fornita all'inizio di ogni semestre e ripetuta prima del periodo di compilazione dei suddetti questionari, diventando azione di sistema.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva**

Azione attuata e divenuta prassi.

## 1-b - Recepimento e analisi della Relazione Annuale CPDS

### Recepimento di segnalazioni e suggerimenti contenuti nella Relazione Annuale CPDS e loro analisi e discussione

Inserisci testo <sup>2</sup>

#### 1a – Osservazioni sul RAR semplificato 2017

La CPDS rileva che erano state programmate 7 azioni, 4 delle quali verificate come realizzate. Rileva invece che non c'è documentazione, né riprogrammazione per le altre 3 (1. comunicazione ufficiale ai membri del Comitato di Indirizzo sulla trasformazione della prassi di un incontro annuale in ciclicità permanente; 2. contatto diretto da parte di una commissione nominata, con i docenti, qualora dopo verifica le schede degli insegnamenti o i CV non risultassero aggiornati e completi; 3. richiamo dei lettori all'ottemperanza delle disposizioni in materia di valutazione).

Le osservazioni della CPDS in merito alle azioni 1 e 3 non sembrano pertinenti in quanto nel RAR semplificato 2017 le suddette azioni sono state programmate come azioni da intraprendere ed effettivamente sono state messe in atto dal CdS (cfr. verbali Comitato d'Indirizzo con cadenza annuale; documento linee guida lettori). In merito all'azione 2, come indicato nella sezione 1a del presente documento è stata intrapresa un'azione di monitoraggio più efficace da parte dei colleghi responsabili. Il CdS intende continuare ad operare questa prassi.

#### 1b – Osservazioni alla RAM AQ Sez. 1 – 2018

La CPDS rileva che le criticità segnalate sono state prese in considerazione, fatta eccezione per la criticità relativa al documento di gestione della qualità. Viene riscontrato che le cause delle criticità segnalate sono state tutte descritte, sebbene l'analisi di alcune di esse si presenti come una ricerca di giustificazioni. In particolare, viene segnalato che l'analisi dell'aspetto critico 17 appare incomprensibile (non ci sono riscontri per gli obiettivi 2016-3-01 e 2016-3-02). Si ritiene che quest'ultima criticità sollevata dalla CPDS non sia corrispondente a quanto effettivamente messo in atto dal CdS, come si evince dal verbale del CdS del 25/9/2017 che illustra in dettaglio le azioni intraprese per venire incontro agli obiettivi 2016-3-01 e 2016-3-02.

Per quanto riguarda le azioni correttive, la CPDS rileva che delle 17 criticità segnalate, 4 non propongono azioni correttive (criticità 1, 3, 10, 17). Rileva inoltre che: per le criticità 11-12, le azioni correttive proposte non risultano coerenti con le criticità evidenziate; per le criticità 2 e 8, le ipotesi formulate appaiono al momento di difficile verificabilità; l'azione correttiva 6, relativa alle schede di insegnamento, appare solo parzialmente realizzata.

## 2 - Gestione del CdS

### 2.1. Sistema di Gestione AQ del CdS

La CPDS rileva che il sistema di gestione attuale, ancora presente nel sito e facilmente reperibile, è stato approvato nel 2015, e pertanto considerato obsoleto. Tuttavia rileva che è in corso di approvazione un nuovo documento, di cui ha potuto visionarne una versione preliminare che appare adeguata per quanto riguarda l'identificazione di processi, obiettivi e responsabilità, nonché i documenti. Suggerisce di accelerarne il processo di approvazione.

---

<sup>2</sup> Analizzare e discutere **brevemente** le segnalazioni e i suggerimenti contenuti nella Relazione Annuale CPDS. Confermare o eventualmente controdedurre le criticità individuate dalla CPDS. Riassumere le criticità confermate nella parte successiva.

## **2.2. Consultazione periodica delle parti interessate**

La CPDS valuta positivamente le attività intraprese per la consultazione delle parti interessate, rilevando che il verbale della riunione svolta il 27 settembre 2018 riporta con precisione le linee di discussione emerse. Ricontra che nella riunione è stata presa in esame la necessità di prevedere competenze informatiche nel percorso formativo degli studenti del corso di laurea per contribuire alla formazione di un profilo professionale idoneo al mercato del lavoro. La CPDS rileva che non è possibile valutare gli esiti di questo incontro con le parti interessate, facendo riferimento al fatto che la riunione si è svolta alla fine di settembre. Per quanto riguarda questa segnalazione, il CdS ha già effettuato una modifica di ordinamento didattico con l'inserimento nel percorso formativo di un insegnamento di informatica per le scienze umane (INF-ING/05) denominato 'Digital humanities', mirato a sviluppare le competenze degli studenti nella elaborazione della comunicazione digitale.

Si ritiene pertinente il suggerimento della CPDS di discutere in future riunioni il grado di soddisfazione dei tirocinanti e delle aziende/istituzioni che li ospitano mettendo in atto un censimento.

## **2.3. Accertamento e recupero delle conoscenze richieste in ingresso**

Nessun rilievo da parte della CP-DS.

## **2.4. Organizzazione e monitoraggio dell'erogazione della didattica del CdS**

La CPDS rileva una certa disattenzione del CdS su questioni legate alla gestione di orari, carico di studio e tutto ciò che riguarda l'organizzazione e il monitoraggio della didattica. Solleva in particolare i disagi causati da sovrapposizioni tra lettorati di alcune lingue e lezioni. Per quanto riguarda quest'ultima problematica, nel maggio 2018 sono state organizzate due riunioni dalla precedente Presidente del CdS (prof.ssa Poppi) con il Direttore del Dipartimento (prof. Bonifati), il responsabile dell'orario Sig. La Placa, il personale del CLA (Dott.sse Radighieri, Marazzi, Corradini) e una rappresentanza dei CEL per cercare di porre rimedio ai problemi evidenziati dalla CP-DS e in previsione della predisposizione dell'orario lezioni 2018/19. Il CdS intende continuare a mettere in atto azioni mirate al monitoraggio della didattica.

La CPDS segnala che solo per 2 insegnamenti la soddisfazione degli studenti è tra il 40% e il 60%, mentre nessuno scende al di sotto del 40%.

## **2.5. Verifica del contenuto delle schede dei singoli insegnamenti**

La CPDS evidenzia che, nonostante il CdS abbia individuato due docenti responsabili incaricati di verificare il contenuto delle schede dei singoli insegnamenti, permangono ancora 13 schede incomplete su 25, sebbene 8 schede riguardino insegnamenti del II semestre e 2 si riferiscano a docenti da nominare. Segnala la necessità di un'adeguata verbalizzazione dell'attività di monitoraggio e di un sollecito ai docenti inadempienti da parte dei docenti responsabili.

## **2.6. Organizzazione e monitoraggio delle attività di Stage/Tirocinio**

La CPDS evidenzia che le azioni intraprese per l'organizzazione e il monitoraggio delle attività di tirocini e stage risultano efficaci. Rileva tuttavia che, fatte salve le schede di tirocinio compilate con la supervisione dei docenti tutor, il Dipartimento non intraprenda azioni atte a misurare l'adeguatezza quantitativa e qualitativa delle attività di tirocinio/stage. Comprendendo l'utilità di una tale riflessione, il CdS ritiene tuttavia che il numero di tirocini rilevato dalla stessa CPDS (statistica ottobre 2018: 214 tirocini, di cui 51 all'estero) sia soddisfacente per un corso di studio che nel 2016-2017 e 2017/2018 ha immatricolato rispettivamente n. 229 e n. 286 studenti/studentesse. Il CdS intende continuare a garantire non solo il mantenimento, ma anche la crescita di questo dato. Inoltre ritiene che la supervisione svolta dai docenti tutor già garantisca un valido controllo sulla qualità dei tirocini.

## **2.7. Organizzazione e monitoraggio della prova finale**

La CP-DS non rileva criticità in merito alla coerenza tra impegno della prova finale e i CFU ad essa assegnati. Rileva che le procedure, gli adempimenti e le modalità di attribuzione del punteggio di laurea siano descritte e pubblicizzate sulla scheda SUA-CdS (quadro A5) e sul sito del Dipartimento. Evidenzia che per fronteggiare l'altissimo numero di laureandi rispetto al numero di docenti, il CdS ha messo in atto un regolamento (verbale 22/02/2018) che definisce le modalità di assegnazione del relatore, del correlatore e dell'argomento tesi, per equilibrare la distribuzione delle tesi tra tutti i docenti del CdS, tramite il lavoro di un'apposita Commissione Tesi che svolge regolarmente (per ciascuna sessione) il proprio compito di assegnazione. Segnala però che da

un'indagine presso i laureandi, la procedura di assegnazione risulta poco apprezzata perché talvolta non viene assegnata una tesi sulla disciplina segnalata come prima preferenza (a causa del sovraccarico dei docenti richiesti), ma soprattutto perché alcuni docenti rifiutano di seguire i laureandi a loro assegnati, o richiedono tempi di elaborazione ben superiori ai 5 mesi previsti per la redazione della tesi. Per quanto riguarda queste criticità, il CdS ha già effettuato una modifica di revisione del suddetto regolamento in occasione della seduta del Consiglio del 19 dicembre 2018 (cfr. verbale CdS 19.12.2018). Pertanto il CdS ritiene che non siano attualmente necessarie azioni correttive.

## **2.8. Gestione delle osservazioni/contributi delle parti interessate interne e dei risultati dell'indagine ALMALAUREA**

La CPDS rileva che docenti, studenti e personale di supporto rendono noti suggerimenti di miglioramento e opinioni durante i Consigli, nei quali anche i suggerimenti della CPDS vengono discussi (cf. Verbale di CdS del 22 febbraio 2018). Tuttavia rivela che il CdS non dispone di procedure per la gestione dei reclami degli studenti/studentesse.

La CPDS rileva inoltre che, pur essendo descritti nella scheda SUA-CdS gli esiti della rilevazione ALMALAUREA della soddisfazione dei laureandi e dell'occupazione dei laureati, questi non vengono discussi in Consiglio. Riconoscendo l'utilità delle criticità sollevate, il CdS metterà in atto quanto segnalato.

## **3 – Attività di riesame e monitoraggio del CdS**

### **3.1. Rapporto di Riesame Ciclico (RRC)**

Nessun rilievo da parte della CP-DS in quanto punto non pertinente.

### **3.2. Monitoraggio delle azioni correttive previste nel RRC**

La CPDS fa presente di non avere preso in considerazione il RRC in quanto risale al 2015.

Per quanto riguarda la RAM-AQ si sottolineano importanti cambiamenti: (1) erogazione in lingua inglese di tutti i corsi di ambito non linguistico e modifica della denominazione in 'Languages for Communication in International Enterprises and Organizations'; (2) dall'a.a. 2018/19, re-introduzione del test di ammissione, per valutare le competenze linguistiche dei candidati; (3) ampliamento dell'offerta didattica utilizzando le risorse del progetto di eccellenza al Dipartimento (ambito economico, giuridico ed informatico). Rileva inoltre che gli obiettivi del RRC 2015 descritti nella sezione 3 della RAM-AQ sono stati perseguiti con successo (potenziamento del contributo del Comitato di Indirizzo; revisione della descrizione del profilo personale nella scheda SUA-CdS; aumento di chiarezza e coesione dei contenuti dell'offerta formativa; potenziamento della trasparenza delle informazioni nella scheda SUA quadro A4). Tuttavia riscontra che il successo è solo parziale per l'obiettivo 3c.1 (raccordo attività di dottorato/offerta formativa CdS), in quanto la soluzione ha riguardato solamente la lingua inglese. Valuta positivamente l'incontro dei docenti di lingue con la Direttrice del CLA (verbale 21-11-2018), nel quale è stato deciso di modificare i contenuti dei dottorati per adattare le prove LCL di ciascuna lingua sul modello delle certificazioni linguistiche.

La CPDS rileva la mancanza di attenzione per gli indicatori ANVUR nella RAM-AQ, in particolare per quanto riguarda l'andamento occupazionale dei laureati. Comprendendo l'utilità di tale criticità, il CdS metterà in atto quanto segnalato.

### **3.3. Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA)**

La CPDS rileva che i sette indicatori del NdV Unimore presi in esame evidenziano un CdS privo di criticità. Suggestisce di effettuare nella prossima SMA un'analisi estesa ad altri indicatori, nonostante non siano tra quelli scelti dal NdV, come ad esempio gli indicatori IC26, IC26bis e IC26ter, relativi alle percentuali di occupazione a un anno dal conseguimento del titolo.

### **3.4. Rilevazione dell'Opinione degli Studenti (OPIS) (RAM-AQ Sez. 3)**

LA CPDS rileva che nella sezione 2 della RAM-AQ il monitoraggio delle azioni intraprese viene descritto in modo sommario. Per quanto riguarda le opinioni degli studenti, rileva che vengono prese in considerazione in linea generale, riferendosi all'intero triennio, senza analizzarle nel dettaglio, per identificare le cause. Inoltre riscontra la mancanza di documentazione relativa alla discussione con gli studenti delle valutazioni emerse. Fa notare che le azioni correttive riportate ricalcano quelle presentate nella RAM-AQ Sezione 1, non riferendosi perciò all'OPIS. Comprendendo l'importanza delle suddette criticità, il CdS si impegnerà a metterà in atto quanto segnalato.



## Punti di forza individuati

La CPDS ritiene che, purché non ancora approvato, il CdS abbia prodotto un sistema di gestione adeguato per quanto riguarda l'identificazione di processi, obiettivi e responsabilità. Valuta positivamente le attività intraprese per la consultazione delle parti interessate. La CP-DS riconosce l'efficacia delle azioni intraprese per l'organizzazione e il monitoraggio delle attività di tirocini e stage. Ritiene positiva la messa in atto di un regolamento tesi di laurea che definisce le modalità di assegnazione del relatore, del correlatore e dell'argomento tesi, per equilibrare la distribuzione delle tesi tra tutti i docenti del CdS.

### Aspetto critico individuato n. 1:

Mancata approvazione del nuovo sistema di gestione.

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

La discussione sul documento è ancora in corso a livello dipartimentale.

### Aspetto critico individuato n. 2:

La discussione con il Comitato d'Indirizzo, benché pertinente, resta a un livello troppo generale.

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

Alla base della discussione manca una riflessione sul grado di soddisfazione dei tirocinanti e delle aziende/istituzioni che li ospitano.

### Aspetto critico individuato n. 3:

Assenza di verbalizzazione dell'attività di monitoraggio da parte dei docenti responsabili della verifica del contenuto delle schede dei singoli insegnamenti.

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

Disattenzione da parte del corpo docente nella compilazione delle schede degli insegnamenti e mancanza di una procedura di monitoraggio e sollecito da parte dei docenti responsabili della verifica.

### Aspetto critico individuato n. 4:

Il CdS non dispone di procedure per gestire i reclami degli studenti/studentesse.

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

Mancato inserimento di uno specifico punto nell'ordine del giorno di un Consiglio di CdS.

#### Aspetto critico individuato n. 5:

Non risultano adeguatamente analizzati e considerati in Consiglio gli esiti della rilevazione della soddisfazione dei laureandi e dell'occupazione dei laureati (ALMALAUREA).

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

Mancato inserimento di uno specifico punto nell'ordine del giorno di un Consiglio di CdS.

#### Aspetto critico individuato n. 6:

Mancanza di attenzione per gli indicatori ANVUR nella RAM-AQ, in particolare per quanto riguarda l'andamento occupazionale dei laureati

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

Mancata riflessione sugli indicatori ANVUR relativamente all'andamento occupazionale dei laureati nella RAM AQ.

#### Aspetto critico individuato n. 7:

La valutazione e la trattazione dei problemi e delle criticità delle OPIS è trattata in modo generale e le azioni correttive esposte non si riferiscono alle OPIS, quindi non sono identificate le azioni correttive per gli insegnamenti le cui valutazioni sono emerse in modo negativo.

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

Mancata identificazione di azioni correttive per gli insegnamenti valutati negativamente.

#### Aspetto critico individuato n. 8:

Manca il confronto con gli studenti sui risultati OPIS.

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

Mancata organizzazione di un incontro con gli studenti/studentesse per discutere i risultati OPIS.

## 1-c - Azioni correttive

Inserisci testo<sup>3</sup>

### Descrizione azioni correttive

#### Azione correttiva n. 1:

Accelerare il processo di approvazione del Sistema di gestione AQ del CdS e monitorarne l'applicazione.

#### Azione correttiva n. 2:

Effettuare un censimento sul grado di soddisfazione dei tirocinanti e delle aziende/istituzioni che li ospitano.

#### Azione correttiva n. 3:

Strutturare una procedura di verifica dei contenuti delle schede insegnamento che preveda, oltre la ricognizione e la richiesta da parte dei docenti responsabili, anche una fase di monitoraggio e sollecito, nonché un'opportuna verbalizzazione.

#### Azione correttiva n. 4:

Analizzare in Consiglio di CdS i reclami degli studenti/studentesse.

#### Azione correttiva n. 5:

Analizzare in Consiglio di CdS gli esiti della rilevazione della soddisfazione dei laureandi e dell'occupazione dei laureati (dati ALMALAUREA).

#### Azione correttiva n. 6:

Nella fase di stesura della prossima RAM-AQ si dovrà tenere conto degli indicatori ANVUR relativi all'andamento occupazionale dei laureati.

#### Azione correttiva n. 7:

Nella fase di rilevazione dell'Opinione degli Studenti (OPIS) si dovrà analizzare in modo approfondito gli insegnamenti le cui valutazioni sono risultate negative, programmando azioni correttive.

---

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

**Azione correttiva n. 8:**

Organizzazione di un incontro con gli studenti/studentesse per discutere i risultati OPIS.

## 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. 2018/2019, 2017/2018, 2016/2017);
- Relazione Annuale CP-DS LACOM 2018;
- Relazione Annuale di Monitoraggio AQ CdS LACOM 2018 Sez. 2.

## 2-a - Monitoraggio azioni correttive attuate dal CdS

Nella sezione 2 della RAM-AQ del 2018 si prevedeva l'elaborazione di soluzioni per le criticità relative alle conoscenze preliminari di alcuni insegnamenti con valutazioni comprese tra 48% e 50%. Riguardo a questo aspetto critico, nel 2018/2019 gli insegnamenti in questione sono stati potenziati con ore di didattica integrativa. L'azione correttiva è stata attuata e le rilevazioni OPIS 2018/2019 dimostrano che l'indicatore D01 dei docenti in questione ha ottenuto un discreto miglioramento (valutazioni comprese tra 60% e 66%). Tuttavia la stessa criticità è emersa per ulteriori tre insegnamenti, di cui due con percentuali rispettivamente del 52% e 57%, mentre uno ha ricevuto una valutazione decisamente negativa (30%). I casi sono all'attenzione del Presidente del CdS per essere monitorati.

Un'ulteriore criticità evidenziata nel 2017/2018 riguardava l'indicatore D14 relativo alla soddisfazione complessiva di come era stato svolto un insegnamento con una valutazione del 48%. Questo aspetto critico è stato affrontato con il docente titolare dell'insegnamento che ha deciso, dopo un'accurata analisi della situazione, per meglio supportare la didattica in aula, di procedere alla realizzazione di un proprio libro di testo così da essere consultato dagli studenti. L'indicatore D014 dell'insegnamento in questione ha registrato un ottimo miglioramento con una valutazione dell'80% nelle rilevazioni OPIS 2018/2019.

Nella Relazione Annuale CP-DS LACOM 2018 si evidenziava la necessità di un confronto con gli studenti sui risultati OPIS 2018/2019. Questa azione è programmata per il 7 ottobre 2019.

## 2-b - Analisi della situazione sulla base dei dati

### Analisi dei dati

#### **Insegnamento (do1, do2, do3, do4)**

Dalle rilevazioni OPIS 2018/2019 gli insegnamenti del CdS sembrano essere complessivamente graditi, come dimostra la media complessiva degli indicatori specifici che si attesta al 81,7% in linea con gli anni precedenti (80,2% nel 2017/2018 e 82,1% nel 2016/2017). Nello specifico, i rispondenti ritengono che il materiale didattico sia adeguato allo studio della materia (82,6%) e che le modalità degli esami vengano definite in maniera chiara (83,7%); anche il carico di studio è ritenuto proporzionato ai crediti assegnati (86,1%). La percentuale più bassa si registra in merito agli argomenti previsti nei programmi d'esame che solo il 74,5% ritiene affrontabili con le conoscenze preliminari possedute.

Da un confronto con i dati degli anni precedenti 2016/2017 e 2017/2018, si può affermare che le conoscenze preliminari per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame e l'adeguatezza del materiale didattico non hanno evidenziato variazioni rilevanti, in quanto la percentuale relativa alle conoscenze preliminari è passata dal 74% nel 2017 al 75,1% nel 2018 attestandosi al 74,5% nel 2019; il valore percentuale relativo all'adeguatezza del materiale didattico ha subito una leggera flessione nel 2018 passando dal 82,5% del 2017 all'80,1% per poi ritornare all'82,6% nel 2019. Al contrario, la proporzionalità tra carico di studio e crediti assegnati (do3) e la definizione delle modalità di esame (do4) hanno subito oscillazioni più importanti: il valore percentuale di do3 ha avuto un incremento significativo passando dall'84,4% del 2017 all'88,1% nel 2018 per poi diminuire nel 2019 all'86,1%. do4 ha evidenziato un forte calo passando dal 87,6% del 2017 al 77% nel 2018 ma recuperando in parte arrivando al 83,7%.

### **Docenza (do5, do6, do7, do8, do9, d10)**

Il rilevamento delle opinioni degli studenti in merito al gradimento degli aspetti inerenti la docenza registra percentuali di gradimento piuttosto simili nella loro positività nel triennio. Nello specifico, particolare apprezzamento registrano il rispetto degli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche (92,5%) e la reperibilità del docente per chiarimenti e spiegazioni (91,6%). Sono apprezzate anche la coerenza tra descrizione dei contenuti dell'insegnamento con quanto dichiarato sul sito web e l'effettivo svolgimento (89,8%) e le attività didattiche integrative che registrano un lieve incremento costante passando dall'86% nel 2017 al 86,9% nel 2018 e al 87,6% nel 2019. Nel biennio 2017-2018 si registra invece un calo percentuale relativo alla docenza per stimolo all'interesse verso la disciplina (da 79,45% a 75,9%) e chiarezza nell'esposizione degli argomenti (da 80,2% al 77,5%) per poi recuperare parzialmente attestandosi al 77,3% nel 2019 (stimolo) e al 79% (chiarezza). Dalle rilevazioni OPIS 2018/2019 emerge che i dati relativi alla capacità del corpo docente di stimolare e motivare l'interesse verso la disciplina presentano percentuali inferiori al 60% in solo tre casi, di cui uno solo registra una percentuale inferiore al 40%. Lo stesso vale per l'esposizione chiara degli argomenti da parte dei docenti il cui indicatore registra percentuali inferiori al 40% in soli due casi, e al 60% in un solo caso.

### **Interesse (d11)**

Nel triennio rimane alto il grado di interesse per gli insegnamenti del corso di studio (86,2% nel 2017, 84,9% nel 2019), nonostante una leggera flessione nel 2018 (84,7%).

### **Infrastrutture relative a questo insegnamento (d12, d13)**

Nel triennio il gradimento delle aule e attrezzature per le attività integrative si attesta a un valore percentuale medio rispettivamente del 72,5% e 76,1%. A seguito del completamento dei lavori di ristrutturazione del Dipartimento, che è sede del CdS, e relativo allestimento di nuovi laboratori informatici e aule, si prevede un significativo miglioramento di questi dati.

### **Soddisfazione (d14)**

Nel complesso gli insegnamenti risultano più che soddisfacenti nel 2017 (76%), registrando solamente un leggero calo percentuale nel 2018 (73,6%) recuperato nel 2019 (76,1%). Dalle rilevazioni OPIS 2018/2019 emerge che l'indicatore è inferiore al 60% per un numero di docenti molto esiguo (n. 5), e soltanto in due casi si registrano percentuali inferiori al 40%. I casi sono all'attenzione del Presidente del CdS per essere monitorati.

### **Organizzazione del corso di studio (d15, d16)**

Il carico di studio per semestre e l'organizzazione complessiva degli insegnamenti sono stati graditi da più dell'80% degli studenti.

## **Punti di forza individuati**

Nel corso del triennio di riferimento si può affermare che i dati registrano un buon gradimento con percentuali comprese tra 80% e 90%. Fanno eccezioni, ma comunque con percentuali accettabili:

- indicatore do1 sulle conoscenze preliminari per affrontare gli argomenti previsti nei programmi d'esame (74,5%);
- indicatore do6 relativo allo stimolo del docente verso la disciplina (77,5%);
- indicatore do7 chiarezza del docente (78,9%);

- l'indicatore d12 e d13 sull'adeguatezza delle infrastrutture (72,5%, 76,1%);
- indicatore d14 sulla soddisfazione dell'insegnamento (75,2%).

Si confermano un assoluto punto di forza la puntualità e la reperibilità dei docenti (d05 92,5% e d10 91,6%). Molto alta nel triennio è, inoltre, la valutazione della coerenza dei contenuti degli insegnamenti con quanto dichiarato nei singoli programmi dei corsi (d09 89,8%).

#### Aspetto critico individuato n. 1:

La rilevazione OPIS 2018/2019 al quesito d01 rileva che gli studenti considerano le proprie competenze insufficienti per la comprensione degli argomenti affrontati in tre insegnamenti nel CdS.

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

La causa di questa criticità potrebbe essere dovuta al fatto che i tre insegnamenti affrontano contenuti specialistici e gli studenti non sono in possesso delle competenze di base utili ad affrontarli.

#### Aspetto critico individuato n. 2:

I dati relativi sia alla capacità del corpo docente di stimolare e motivare l'interesse verso la disciplina sia all'esposizione chiara degli argomenti da parte dei docenti non sono ancora soddisfacenti in tre insegnamenti.

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

Le cause possono originare da diversi fattori che dipendono da differenti punti di vista, sia dello studente sia del docente. Lo studente può ritenere che il docente non motivi l'interesse perché il corso è difficile e impegnativo e la motivazione si perde nella difficoltà della materia. Il docente può svolgere tutti gli sforzi possibili per motivare, ma gli studenti non sono ricettivi perché gli argomenti sono "disapprovati".



## 2-c - Azioni correttive

### Descrizione delle azioni correttive programmate

#### Azione correttiva n. 1:

Proporre materiale propedeutico all'insegnamento che offra un'alfabetizzazione dei concetti di base al fine di semplificare la comprensione dei contenuti del corso.

#### Azione correttiva n. 2:

Verificare le motivazioni del perché gli studenti dichiarano che il docente non stimola l'interesse verso la disciplina o non spiega in modo chiaro.

## 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 2015;
- Relazione Annuale di Monitoraggio AQ CdS LACOM 2018 Sez. 3;
- Relazione Annuale CP-DS LACOM 2018.

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

Rispetto a quanto indicato nella Relazione Annuale di Monitoraggio AQ CdS LACOM 2018 Sez. 3 in merito ai cambiamenti intercorsi dall'ultimo Rapporto di Riesame Ciclico 2015 (introduzione propria denominazione in inglese del CdS 'Languages for communication in international enterprises and organizations'; ampliamento offerta didattica del CdS, con nuovi corsi di ambito economico, giuridico e informatico), si segnala che con l'a.a. 2019/2020 è stato introdotto il numero programmato di accesso al CdS così definito: n. 150 posti riservati a candidati italiani, candidati UE ed extra UE residenti in Italia e n. 20 posti riservati a candidati extra UE residenti all'estero. L'introduzione del numero programmato è stata effettuata per sostenibilità in termini di capienza delle aule e di gestione degli esami, e soprattutto delle tesi di laurea. Infatti, negli anni precedenti, a causa dell'elevato numero degli iscritti (n. 213 nell'a.a. 2016/17, n. 274 nell'a.a. 2017/18 e n. 135 nell'a.a. 2018/19) l'esiguo numero di docenti incardinato sul CdS si è trovato nelle condizioni di dovere gestire un numero di tesisti eccessivamente elevato. L'eccessivo affollamento del corso ha quindi avuto gravi ripercussioni sulla didattica.

L'accesso prevede due diverse modalità: 1) una prova di ammissione per ciascuna delle due lingue straniere di studio a scelta del candidato per n. 150 posti, con graduatoria di merito; 2) i candidati extra UE residenti all'estero (n. 20 posti) dovranno dimostrare il possesso di competenze linguistiche pari al livello C1 e B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento, rispettivamente nella prima e nella seconda lingua di studio biennale.

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

Da un'attenta analisi degli obiettivi del Rapporto di Riesame Ciclico, si rileva che, per quanto riguarda l'Obiettivo n. 1c1, ovvero: Potenziare il contributo del Comitato di Indirizzo permanente del CdS nell'ottica della strategia di "PLAN, CHECK, DO and ACT", fortemente promossa dal Ministero, il contributo del Comitato di Indirizzo è stato rilevante e ha dato luogo ad una modifica/integrazione del percorso formativo del CdS con l'inserimento di un corso di informatica per le scienze umane, mirato a sviluppare le competenze degli studenti nella gestione della comunicazione digitale (SSD ING-INF/05). Questa esigenza è stata anche rafforzata dal fatto che il Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali è stato selezionato tra i Dipartimenti di Eccellenza italiani per il suo progetto relativo alle Digital Humanities. L'inserimento nel percorso formativo dell'insegnamento di informatica "Digital Humanities" (ING-INF-05) ha determinato la riduzione di CFU da 9 a 6 per gli insegnamenti previsti nell'ambito delle Discipline Semiotiche, linguistiche e informatiche a cui questo insegnamento appartiene.

Per quanto riguarda l'Obiettivo n. 1c2: Revisione della descrizione del profilo professionale, grazie alla partecipazione da parte del Presidente del CdS ad un gruppo di lavoro di ateneo sulla redazione della SUA, la descrizione del profilo professionale dei laureati magistrali è stata rivista e implementata. Lo stesso si può dire in merito agli obiettivi n. 2c1 e 2c2., ovvero: Obiettivo n. 2c1: Aumentare la chiarezza e coerenza della descrizione dei contenuti dell'offerta formativa; Obiettivo n. 2c2: Potenziare la trasparenza delle informazioni attualmente disponibili nei quadri A4 della SUA.

Per quanto riguarda l'obiettivo 3c.1: Raccordare le attività di dottorato con l'attuale offerta formativa del CdS, il Presidente e i docenti di lingue del CdS hanno più volte incontrato i lettori, per mettere a punto una strategia comune. Un primo risultato emerso da questi incontri è la decisione di adottare, per quanto riguarda la lingua inglese, un libro di testo che permetta agli studenti di prepararsi ad affrontare la certificazione internazionale IELTS, riconosciuta in ambito professionale e lavorativo, e pienamente in linea con il profilo professionale dei laureati magistrali.

Si segnala inoltre che in data 21 novembre 2018, è stato tenuto un incontro dei docenti di lingue con la Direttrice del CLA, nel quale è stato deciso di modificare i contenuti dei dottorati per modellare le prove LCL di ciascuna lingua sullo stile delle certificazioni linguistiche. Gli studenti potranno scegliere se iscriversi (a proprie spese) presso un ente certificatore e ottenere la certificazione oppure superare una prova LCL interna modellata secondo la certificazione. E' stato inoltre deciso che gli studenti delle magistrali potranno: iscriversi alle prove LCL solo a partire da giugno del I anno; - potranno accedere alle prove LCL a gennaio del I anno unicamente previo parere positivo dei lettori; le prove di lettura e ascolto potranno essere assolve in itinere.

Sebbene l'RRC non ci si occupi degli indicatori ANVUR, si dà atto di avere colto il suggerimento proposto dalla CP-DS relazione 2018 riguardo un'azione di monitoraggio sui dati occupazionali delle coorti magistrali più recenti. A questo riguardo si segnala che il CdS ha analizzato i suddetti dati in occasione di un consiglio (Verbale del 24 settembre 2019), da cui è emerso che il corso di laurea offre buone prospettive occupazionali, come evidenziato dal tasso di occupazione a tre anni che risulta essere molto elevato nel triennio 2016-2018, con un valore percentuale medio pari a 91,9%, superiore ai valori della classe sia relativi all'area geografica (87,6%) che a quella nazionale (82,5%). Risulta invece non ancora soddisfacente il tasso di occupazione a un anno, sebbene sia in costante crescita: passando dal 59,7% nel 2016/17, al 65,8% nel 2017/18, raggiungendo il 69,1% nel 2018/19, con un valore percentuale medio del 64,9%, inferiore al valore medio della classe relativo all'area geografica (69,6%) e a quella nazionale (65,3%).

dal tasso di occupazione a un anno che risulta in costante crescita: passando dal 59,7% nel 2016/17, al 65,8% nel 2017/18, raggiungendo il 69,1% nel 2018/19, con un valore percentuale medio del 64,9%. Anche a tre anni, il tasso occupazionale risulta essere decisamente positivo, con un valore percentuale medio pari a 91,9%.

## 3-c - Modifiche delle azioni correttive previste

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

## Sezione 4

# Azioni correttive a seguito dei commenti alla Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA)

La presente sezione:

- riporta parte del commento inserito nella Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA), con particolare riferimento a indicatori ANVUR dalla cui analisi siano emerse criticità circoscritte, ovvero affrontabili su un orizzonte annuale e, dunque, tali da non richiedere l'anticipazione del Rapporto di Riesame Ciclico (RRC);
- indica eventuali azioni correttive, su un orizzonte di norma annuale, a seguito dei commenti alla SMA;
- rendiconta le eventuali correttive previste e attuate nell'anno precedente.

Documenti presi in considerazione:

- Scheda di Monitoraggio Annuale 2018;
- Relazione Annuale CP-DS LACOM 2018.

## 4-a - Monitoraggio azioni correttive previste dal CdS

I sette indicatori selezionati dal NdV UniMoRe presi in esame nella SMA 2018 evidenziavano un CdS privo di criticità (Provenienza iCo3, iCo4; Percorso iC13, iC16; Prosecuzioni e abbandoni iC14, iC24; Internalizzazione iC10; Uscita iC17).

La Relazione Annuale CP-DS LACOM 2018 aveva evidenziato criticità per gli indicatori iC26, iC26bis e iC26ter, nonostante non fossero tra quelli scelti dal NdV. Tali indicatori si riferiscono alle percentuali di occupazione a un anno dal conseguimento del titolo. In merito ai suddetti indicatori, la CP rilevava percentuali relative al biennio 2016-2017 significativamente inferiori (appena superiori al 60 per mille) rispetto a quelle del 2015 (intorno al 75 per mille), oltre che non in linea con le medie relative all'area geografica (tra il 67 e il 70 per mille).

La CP suggeriva di prestare, nella prossima SMA, maggiore attenzione agli indicatori iC26, per registrare l'andamento delle percentuali di occupazione a un anno dal conseguimento del titolo. Questo suggerimento è stato accolto e discusso nella SMA 2019 di cui si riporta il commento: "Il tasso di occupazione a un anno (iC26) non è ancora soddisfacente, sebbene sia in costante crescita: passando dal 59,7% nel 2016/17, al 65,8% nel 2017/18, raggiungendo il 69,1% nel 2018/19, con un valore percentuale medio del 64,9%, inferiore al valore medio della classe relativo all'area geografica (69,6%) e a quella nazionale (65,3%)".



## 4-b - Analisi della situazione sulla base dei dati

### Analisi dei dati e punti di debolezza individuati

Nel triennio di riferimento 2016/17, 2017/18, 2018/19, il CdS LM ha sistematicamente avuto un dato in ingresso superiore ai 100 iscritti, con 213 nell'a.a. 2016/17, 274 nell'a.a. 2017/18 e 135 nell'a.a. 2018/19. In generale questi dati sono assai positivi e addirittura migliori di quelli relativi alla media dell'area geografica nel triennio che ne attesta 163 e quella nazionale 103. Non a caso, infatti, il CdS si presenta come decisamente attrattivo per studenti provenienti da altri atenei (iCo4) (media del triennio 80,5%). Questo dato è decisamente migliore rispetto alle percentuali medie relative sia all'area geografica (60%) sia a livello nazionale (47,1%).

Per quanto riguarda gli indicatori di produttività degli immatricolati (GRUPPO A Indicatori Didattica), gli indicatori iCo1e iCo2 mettono in luce come i dati del percorso didattico degli iscritti al CdS siano soddisfacenti. Nello specifico, nel biennio 2016/17 e 2017/18 la percentuale di studenti iscritti entro la durata del CdS con l'acquisizione di 40 CFU (iCo1) registra un buon valore medio pari al 74,1%, superiore al 68,5% dell'area geografica e fortemente superiore al 60,2% di quella nazionale. Un altro punto di forza è rappresentato dal fatto che la percentuale degli immatricolati che si laureano nel CdS entro la durata normale del corso (iCo2) è stata costantemente in crescita nel triennio, passando dal 65,6% nel 2016/17, al 76,4% nel 2017/18, raggiungendo il 77,6% nel 2018/19, registrando un valore percentuale medio del 73,2%, superiore sia alla media relativa all'area geografica (67,2%) che a quella nazionale (66,6%). Ulteriore punto di forza del CdS è rappresentato dalle buone prospettive occupazionali che il corso offre, come evidenziato dal tasso di occupazione a tre anni (iCo7) che risulta essere molto elevato, con un valore percentuale medio pari a 91,9%, superiore ai valori della classe sia relativi all'area geografica (87,6%) che a quella nazionale (82,5%).

In merito al GRUPPO B Indicatori Internazionalizzazione, la percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti entro la durata normale del corso (iC10) evidenzia un buon tasso di crescita: dall'8,6% nel 2016/17 è passato al 9,4% nel 2017/18. Questi dati si presentano inferiori a quelli dell'area geografica (11,6% nel 2016/17 e 11,1% nel 2017/18), ma superiori a quelli dell'area nazionale (8,1% nel 2016/17 e 7,7% nel 2017/18). Anche la percentuale di laureati entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero (iC11) è in costante crescita passando dal 20,6% nel 2016/17 al 36,9% nel 2017/18, raggiungendo il 43,2% nel 2018/19, fissando la media degli ultimi 3 anni al 33,6%, che è inferiore alla media del 40,7% dell'area geografica ma superiore al 26,4% della media nazionale. La percentuale media di studenti iscritti al primo anno del corso che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero (iC12) evidenzia un leggero tasso di crescita, perché dalla diminuzione del 6,1% nel 2016/17 al 3,8% nel 2017/18, nel 2018/19 si arriva al 4,2%. Questi dati si presentano superiori sia alla media dell'area geografica (2%) sia alla media nazionale (2,7%).

Per quanto riguarda il GRUPPO E Ulteriori indicatori per la valutazione della didattica, si può affermare che i CFU vengono conseguiti al I anno in modo regolare (iC13), come evidenziato da un buon tasso di crescita nel biennio di riferimento, passando dal 79,2% nel 2016/17 all'82,7% nel 2017/18, registrando un valore percentuale medio del 81%, leggermente inferiore alla media relativa all'area geografica (81,5%) ma decisamente superiore a quella nazionale (74,5%). Questo dato positivo trova riscontro nella crescita costante del tasso percentuale di studenti che proseguono al II anno del CdS avendo acquisito 20 CFU al I anno (iC15) (93,9% nel 2016/17 e 94,9% nel 2017/18). Sebbene le percentuali siano più basse, si registra una costante crescita nel biennio anche nella

percentuale di prosecuzione al II anno con l'acquisizione di 40 CFU al I anno (iC16), passando dal 70,4% nel 2016 al 79,9% nel 2017, con un valore percentuale medio del 75,2%. Questo dato è in linea con la media relativa all'area geografica (74,95 %) e fortemente superiore al 64,7% di quella nazionale. Nel complesso gli studenti iscritti sembrano essere molto soddisfatti della propria scelta (iC14), come testimonia il fatto che negli ultimi due anni il 98,2% ha deciso di proseguire la propria carriera al II anno nello stesso CdS (dato al di sopra sia della media dell'area geografica 97,4% sia di quella nazionale 96,7%). Il numero dei laureati regolari nel 2017 è senza dubbio migliore di quello del 2016 (iC22): rispettivamente 139 contro 97. Ma dato l'elevato numero totale degli immatricolati nel 2017 (213) contro i 146 del 2016, la percentuale dei laureati regolari si è abbassata, pari al 65,3%, leggermente inferiore a quella del 2016 (66,4%). Lo stesso vale per gli immatricolati che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nello stesso CdS (iC17): la percentuale è passata dal 95,1% nel 2016 al 84,2% nel 2017 fino al 65,3% nel 2018.

Si può affermare che, sebbene più della metà dei laureati (57,8%) nel triennio dichiarino che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio (iC18), il 43% non è stato soddisfatto della propria scelta. Questo dato contrasta fortemente con la percentuale di studenti iscritti che sembrano essere soddisfatti della propria scelta, come testimonia il fatto che negli ultimi due anni solo due immatricolati hanno deciso di proseguire la propria carriera al II anno in un differente CdS (iC23). Il CdS registra una percentuale di abbandoni del CdS dopo N+1 anni (iC24) limitata al 3,9% nel triennio, ma inferiore a quella relativa all'area geografica (5,8%) e decisamente inferiore a quella nazionale (7,6%).

Per quanto riguarda gli Indicatori di approfondimento per la sperimentazione – Soddisfazione e occupabilità, risulta che i laureandi siano complessivamente soddisfatti del CdS (iC25), con un valore medio superiore all'80%. Rispetto al tasso di occupazione a tre anni che risulta essere molto elevato (valore percentuale medio pari a 91,9%), il tasso di occupazione a un anno (iC26) non è ancora soddisfacente, sebbene sia in costante crescita: passando dal 59,7% nel 2016/17, al 65,8% nel 2017/18, raggiungendo il 69,1% nel 2018/19, con un valore percentuale medio del 64,9%, inferiore al valore medio della classe relativo all'area geografica (69,6%) e a quella nazionale (65,3%).

Infine, per quanto riguarda gli Indicatori di approfondimento per la sperimentazione – Consistenza e qualificazione del corpo docente, si ritiene opportuno segnalare la crescita del rapporto studenti iscritti/docenti complessivo, pesato per le ore di docenza (iC27) e parziale (rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del I anno) (iC28), che richiederà una rivalutazione delle risorse del Corso di Laurea.

#### Aspetto critico individuato n. 1:

L'indicatore iC18 rileva che, sebbene più della metà dei laureati (57,8%) nel triennio dichiarano che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio, il 43% non è stato soddisfatto della propria scelta.

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

La causa di questa criticità potrebbe essere riconducibile all'elevato numero di immatricolati/e nel triennio. Questo ha avuto ripercussioni sulla gestione della didattica in termini di sovrappollamento di aule e corsi non sdoppiati e la gestione delle tesi di laurea. Pertanto l'esiguo numero di docenti incardinato sul CdS si è trovato nelle condizioni di dovere fare fronte alle esigenze di un numero

eccessivamente elevato di studenti.

## 4-c - Azioni correttive

### Azione correttiva n. 1:

Dall'a.a. 2019/2020 il CdS ha introdotto un numero programmato di studenti/studentesse (n. 150 posti + 20 posti riservati a candidati extra UE residenti all'estero) per gestire al meglio l'offerta didattica e fare fronte alle esigenze degli studenti/studentesse.