



UNIMORE

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA

Relazione Annuale della Commissione Paritetica Docenti Studenti del Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali

Approvata in data 11 dicembre 2019

Parte 2: Dipartimento/Facoltà

2.1 Politica per l'assicurazione della qualità (AQ) della didattica del Dipartimento/Facoltà per favorire lo studente nel raggiungimento degli obiettivi formativi

<p>Punto di attenzione</p> <p>Il Dipartimento si è dato una politica di assicurazione della qualità della didattica formalizzata in un documento?</p>
<p>Aspetti da considerare</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Esiste una esplicita politica per l'AQ della didattica di Dipartimento/Facoltà?</i> ✓ <i>In quali documenti è definita?</i> ✓ <i>È adeguata rispetto agli obiettivi indicati nei documenti nazionali (AVA) e internazionali (ESG)?</i>
<p>Fonti</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Documenti di politica del Dipartimento</i> ✓ <i>Verbali del Consiglio di Dipartimento</i> ✓ <i>Eventuali altri documenti del Dipartimento</i>
<p>[massimo 1.500 caratteri, spazi inclusi]</p>

Analisi della situazione:

La politica per l'assicurazione della qualità di Dipartimento è descritta brevemente sul sito e più approfonditamente nel documento Sistema Unico di Gestione, redatto e varato nell'a.a. 2018-2019 sulla base delle linee guida del Presidio (2018). Tale documento, che la CP-DS considera del tutto adeguato, è pubblicato sul sito nella sezione "Qualità".

Fonte: Sito web DSLC; Sistema Unico di Gestione; Linee guida assicurazione qualità 2018.

Criticità: nessuna

Suggerimenti: nessuno

2.2 Processi di gestione per l'assicurazione della qualità (AQ) della didattica di Dipartimento/Facoltà

<p>Punto di attenzione Il Dipartimento ha definito i processi di gestione per l'assicurazione della qualità della didattica?</p>
<p>Aspetti da considerare</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Il Dipartimento/Facoltà ha definito i processi di gestione per l'AQ della didattica?</i> ✓ <i>In quali documenti sono definiti?</i> ✓ <i>Sono individuati i principali processi, obiettivi e responsabilità? (Es: test d'ingresso; tutoraggio; orientamento; gestione calendari; gestione aule; ecc...)</i>
<p>Fonti</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Sistema di Gestione di AQ del Dipartimento</i> ✓ <i>Verbali del Consiglio di Dipartimento</i> ✓ <i>Eventuali altri documenti del Dipartimento</i>
<p>[massimo 1.500 caratteri, spazi inclusi]</p>

Analisi della situazione:

Il Dipartimento ha definito i processi di gestione di AQ della didattica, come risulta dal documento Sistema Unico di Gestione AQ, pubblicato sul sito del DSLC nella sezione Qualità (e che la CP-DS considera del tutto adeguato). In particolare, ha elencato e descritto le attività che ciascun CdS mette in atto per garantire il processo di gestione, monitoraggio, riesame e miglioramento dell'offerta formativa. Ogni attività è descritta con una tabella in cui sono elencati (i) il processo a cui l'attività fa riferimento, (ii) l'attività, (iii) la finalità, (iv) il responsabile primario e (v) di supporto, (vi) le modalità operative e di realizzazione, inclusa la documentazione di riferimento e, infine, (vii) la tempistica. Le attività sono elencate in ordine di scadenza e riguardano: ORGANIZZAZIONE (E MONITORAGGIO) DELL'EROGAZIONE DELLA DIDATTICA DEL CDS (CALENDARI); ORGANIZZAZIONE E MONITORAGGIO DELLA PROVA FINALE; 3. VERIFICA E RECUPERO DELLE CONOSCENZE RICHIESTE IN INGRESSO; GESTIONE DELLE OSSERVAZIONI /CONTRIBUTI DI STUDENTI E DOCENTI E INDAGINI ALMALAUREA; RIESAME ANNUALE E RIESAME CICLICO; VERIFICA DEL CONTENUTO DELLE SCHEDE DEI SINGOLI INSEGNAMENTI; VERIFICA E RECUPERO DELLE CONOSCENZE RICHIESTE IN INGRESSO (OFA); SCHEDA SUA: DEFINIZIONE E MONITORAGGIO PARTI INTERESSATE E COMITATI DI INDIRIZZO; SCHEDA SUA: CONSULTAZIONI PARTI INTERESSATE; SCHEDE SUA: DEFINIZIONE E MONITORAGGIO OBIETTIVI FORMATIVI E RISULTATI APPRENDIMENTO; SCHEDA SUA: PROGETTAZIONE PROCESSO FORMATIVO; MONITORAGGIO, VERIFICA E AGGIORNAMENTO PROCESSO FORMATIVO; SCHEDA SUA: MONITORAGGIO EROGAZIONE DELLA DIDATTICA; ORGANIZZAZIONE (E MONITORAGGIO) DELL'EROGAZIONE DELLA DIDATTICA; ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ PER L'ORIENTAMENTO IN INGRESSO E IN USCITA (STAGE E TIROCINIO) E PER LA MOBILITÀ INTERNAZIONALE.

Fonte: sito web del DSLC (dipartimento/struttura organizzativa/qualità), Sistema Unico di Gestione AQ.

Criticità: nessuna

Suggerimento: nessuno

2.3 Servizi di supporto agli studenti forniti dal Dipartimento/Facoltà

<p>Punto di attenzione Il Dipartimento organizza e verifica l'efficacia di servizi di supporto agli studenti?</p>
<p>Aspetti da considerare</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ (1) I servizi di segreteria studenti, segreteria didattica, coordinatori didattici sono adeguati alle esigenze dei CdS? ✓ (2) Sono previste attività di orientamento in ingresso? Se previste sono monitorate? Sono efficaci? ✓ (3) Sono previste attività di orientamento e di tutorato in itinere? Se previste sono monitorate? Sono efficaci? ✓ (4) Sono previste attività di assistenza per tirocini e/o stage? Se previste sono monitorate? Sono efficaci? (tempi di attesa, qualità del supporto degli uffici, ecc...) ✓ (5) Sono previste attività di assistenza per mobilità internazionale degli studenti (Erasmus, ecc...)? Se previste sono monitorate? Sono efficaci? (tempi di attesa, qualità del supporto degli uffici, ecc...) ✓ (6) Sono previste iniziative di accompagnamento al lavoro (escluse quelle organizzate a livello di Ateneo)? Se previste sono monitorate? Sono efficaci? <p>NOTA BENE: Se alcuni dei servizi di supporto agli studenti sono organizzati e verificati a livello di CdS, articolare l'analisi per CdS.</p>
<p>Fonti</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Analisi o indagini autonomamente condotte dalla CP-DS (indicare modalità di rilevazione) ✓ Eventuali altri documenti del Dipartimento
<p>[massimo 4.000 caratteri, spazi inclusi]</p>

Analisi della situazione:

1) *Servizi di segreteria*. I servizi di segreteria didattica, coordinamento didattico, stage e tirocini, internazionalizzazione sono adeguati alle esigenze dei CdS, come risulta dalla consultazione dell'opinione di docenti e studenti e dal successo di questi servizi in termini di utenza. Per quanto riguarda la Segreteria studenti, continuano a segnalarsi orari di apertura inadeguati e coincidenti con le lezioni, in particolare per i CdS più numerosi (tuttavia la questione non è di competenza del Dipartimento). Talvolta, si osserva, le informazioni fornite da segreteria studenti e coordinatori didattici appaiono contraddittorie, e per gli studenti appare difficile risalire alla persona più adatta per ottenere le informazioni ricercate.

2) *Orientamento in ingresso*. Tutti i CdS organizzano iniziative specifiche di orientamento in ingresso nell'ambito degli eventi UNIMORE Orienta e Mi piace UNIMORE. Inoltre sul sito web sono presenti: Video di presentazione dei CdS (**LCE**), e Presentazioni (**SCC**) talvolta accompagnate da slide (**LCE/SDC**). Per quanto riguarda l'orientamento per la prosecuzione degli studi dopo le lauree triennali il Dipartimento ha organizzato un momento di presentazione dell'offerta formativa delle lauree magistrali, in particolare quelle linguistiche, filosofiche e storico-antropologiche, che si tiene in maggio ed è rivolto agli studenti del terzo anno di Unimore. **LCC** e **LACOM** hanno inoltre partecipato alla giornata di orientamento per le lauree magistrali organizzato dall'Università di Parma in aprile. Non risultano monitoraggi o resoconti che valutino l'efficacia di queste azioni al di là del riscontro positivo (con l'eccezione parziale di **ASMC**) dei dati su test di ammissione e domanda di valutazione dei curricula. I dati di **LACOM**, pur provvisori vista la riapertura del bando di selezione, indicano un elevato numero di candidature in linea con lo scorso anno. **SCC** prosegue nella politica di promozione del corso ed ha avuto 81 iscritti, in linea con lo scorso anno: nella riunione del 18 giugno 2019 il CdS deliberava di predisporre un questionario da somministrare agli studenti per valutare le modalità con cui sono venuti a conoscenza del CdS e valutare l'efficacia delle strategie di comunicazione, ma non si sa se l'azione sia già stata effettuata.

3) *Orientamento e tutorato in itinere*. Il Dipartimento ha individuato i responsabili per le seguenti aree: OFA, piani di studio, certificazioni linguistiche, metodo di studio, organizzazione delle attività (accentrata a livello di dipartimento). Fatto salvo l'assolvimento degli OFA (cfr. 3.2.3 - Quest'anno non sono stati resi noti i dati sul superamento degli OFA per **LCE** e **SCC** per cui non si sa se il trend positivo evidenziato lo scorso anno si sia mantenuto e consolidato), non risultano monitoraggi e il grado di efficacia può essere valutato soltanto in base ai risultati degli studenti. Nell'ambito del progetto "Fondo Sostegno Giovani", i CdS hanno creato la figura dello "studente tutor" che affianca i propri colleghi più giovani,

che però pare essere ancora non adeguatamente pubblicizzata, così come la figura del “tutor d’aula” per i CdS triennali il cui intervento appare tardivo e non ben identificato. Per quanto concerne **ASMC** ai nuovi immatricolati vengono attribuiti docenti tutor, anche se non ci sono riscontri sul fatto che gli studenti ricorrano ufficialmente a questa forma di assistenza, probabilmente per la possibilità di un più facile contatto con il docente. Non si sa tuttavia se quanto previsto dal RRC 2017 di **ASMC**, cioè un controllo dei CFU conseguiti dagli iscritti al I anno al termine delle prime due sessioni d’esame dell’a.a. 2017-18, per individuare eventuali situazioni problematiche, sia stato effettivamente intrapreso e con quali esiti. Per quanto concerne **SCC** il consiglio ha discusso dei punti essenziali della relazione di tutorato in itinere (“Fondo Sostegno Giovani”) il 18 giugno 2019, prendendo atto delle criticità e raccogliendo i suggerimenti degli studenti.

4) *Attività di assistenza per tirocini e stage.* Il Dipartimento prevede attività di assistenza per tirocini e stage, attraverso l’ufficio stage e l’azione del delegato dell’orientamento al lavoro. Indagini condotte dai rappresentanti degli studenti non rilevano criticità nel loro funzionamento. Il monitoraggio dei dati che la CP-DS ha effettuato, richiedendoli all’ufficio stage, evidenzia tuttavia una scarsa efficacia per **SDC** (14 tirocini in Italia, in lieve aumento) e **ASMC** (un solo tirocinio), che pure hanno rafforzato l’azione di pubblicità nei confronti degli studenti, convocando apposite riunioni all’inizio dell’anno accademico 2018-2019, ripetute ancora nell’ottobre 2019. Il nuovo corso di **SCC** ha programmato un incontro di presentazione e orientamento su tirocini e stage nell’ottobre del 2020, cioè all’inizio dell’anno accademico in cui i primi studenti arriveranno al terzo anno di corso (anno previsto per lo svolgimento del tirocinio). Nonostante un calo generalizzato, le azioni intraprese sembrano più efficaci per i corsi linguistici: **LCE** (48 tirocini, di cui 9 all’estero), **LACOM** (173, di cui 19 all’estero; calo che in generale può essere spiegato dalla diminuzione da circa 270 a circa 170 immatricolati a seguito del reinserimento del test di ammissione nell’a.a. 2018-2019) e **LCC** (18, di cui 4 all’estero, in lieve calo rispetto all’anno precedente). Si segnala che i tirocinanti compilano un questionario sulla qualità e l’adeguatezza dei tirocini svolti i cui risultati non vengono analizzati e discussi dal Dipartimento.

5) *Attività di assistenza per mobilità internazionale.* Il Dipartimento prevede attività di assistenza per mobilità internazionale attraverso l’azione dell’International Advisor, di un docente responsabile dell’internazionalizzazione e dei docenti responsabili di scambi internazionali. Indagini condotte dai rappresentanti degli studenti non rilevano criticità nel funzionamento di tali attività, se non nello scarso coinvolgimento di diversi docenti responsabili di scambi Erasmus. Il monitoraggio dei dati che la CP-DS ha effettuato, richiedendoli all’ufficio mobilità, evidenzia per il 2019 un’efficacia diversa per CdS: permane il bassissimo livello di internazionalizzazione per **SdC**, e non sono ancora attivi gli eventuali effetti correttivi di incentivazione alla mobilità internazionale introdotti con il nuovo CdS di **SCC** (che prevede 9 CFU di lingua inglese); lo stesso vale per **ASMC**, nonostante il consiglio del CdS ne abbia discusso a lungo (cfr. verbale 12 giugno 2019). Il discorso è diverso per i corsi di lingua, che vedono per **LACOM** 78 Erasmus, 22 Traineeship e 17 Overseas e per **LCC** 7 Erasmus, 2 Traineeship e 2 Overseas, un dato in sensibile aumento rispetto all’anno precedente, che parte tuttavia da valori precedenti molto bassi. Quanto a **LCE** il dato di 79 Erasmus, 12 Traineeship e 2 Overseas segna un ulteriore lieve miglioramento. Tuttavia le indagini compiute dalla CP-DS evidenziano una scarsa soddisfazione degli studenti sulla coerenza delle informazioni da parte dei docenti e dei responsabili dell’assistenza alla mobilità. Si segnala inoltre l’assenza di monitoraggio della qualità degli scambi internazionali in essere.

6) *Iniziativa di accompagnamento al lavoro:* L’ufficio stage di Dipartimento, insieme all’Ufficio Placement di Ateneo, organizza iniziative specifiche di accompagnamento al lavoro. Indagini condotte dai rappresentanti degli studenti non rilevano criticità nel funzionamento di tali iniziative. Il monitoraggio viene effettuato tramite l’analisi dei dati AlmaLaurea/schede per SMA. Negli ultimi anni l’azione è parsa efficace: tuttavia quest’anno solo **LACOM**, nei commenti alla scheda SMA, riporta i dati sull’occupazione, osservando che il dato a tre anni dalla laurea appare assai soddisfacente, mentre la situazione sembra essere leggermente meno favorevole a un anno di distanza.

Fonti: (1) Indagini condotte dai rappresentanti degli studenti; (2) Verbali dei CdS e dei Comitati di Indirizzo; Indagini della CPDS (richiesta dati alla segreteria); sito UNIMORE; Schede SUA CdS quadro B5; (3) SUA-CdS quadro B5; Sito del dipartimento; Indagini della CPDS (richiesta dati alla segreteria dei CdS); (4) SUA-CdS quadro B5, Dati forniti da ufficio Tirocini/Stage; Indagini della CPDS; (5) Dati forniti dall’Ufficio Mobilità Internazionale; SMA; Indagini della CPDS; (6) Scheda per SMA; Indagini della CPDS; Dati AlmaLaurea.

Criticità:

- 1)
 1. Orari di apertura disagiati della segreteria studenti;
 2. Informazioni fornite da segreteria studenti e coordinatori didattici talvolta contraddittorie.
- 2) Disomogeneità nelle pagine web di presentazione dei CdS (video, presentazioni generiche, slide).
- 3)
 1. Scarsa pubblicizzazione delle figure dello “studente tutor” e del “tutor d’aula”.
 2. Assenza di notizie sul processo di conseguimento dei crediti fra gli studenti del primo anno di **ASMC**.
- 4)
 1. Scarso numero di tirocini per **SdC** e **ASMC**, e dati in calo, per quanto non preoccupanti, per i CdS linguistici.
 2. Assenza di monitoraggio della qualità dei tirocini offerti dalle convenzioni in essere.
- 5)
 1. Scarso livello di internazionalizzazione per **SdC** e **ASMC**;
 2. Per **LCE**, una scarsa soddisfazione degli studenti in materia di coerenza delle informazioni trasmesse dalle figure incaricate dell’assistenza alla mobilità.
 3. Assenza di monitoraggio della qualità degli scambi internazionali offerti dalle convenzioni in essere.
- 6) Mancata discussione (eccezion fatta per **LACOM**) dei dati sui livelli di occupazione a uno e tre anni dal conseguimento del titolo.

Suggerimenti:

- 1)
 1. Estendere gli orari di apertura della segreteria (tale soluzione non dipende tuttavia dal Dipartimento);
 2. Uniformare le informazioni fornite da segreteria studenti e coordinatori didattici.
- 2)
 1. Proseguire con le attività di orientamento in ingresso, in particolare per **SSC** che ha avuto un buon avvio e può ancora migliorare;
 2. Rendere più omogenee le pagine web di presentazione dei CdS (video, presentazioni generiche, slide).
- 3)
 1. Pubblicizzare le figure dello “studente tutor” e del “tutor d’aula”;
 2. Verbalizzare il monitoraggio del processo di conseguimento dei crediti fra gli studenti del primo anno di **ASMC**
- 4)
 1. Continuare nell’azione per incentivare i tirocini e sensibilizzare gli studenti alla loro importanza;
 2. Prendere in considerazione i questionari compilati dai tirocinanti al fine di monitorare la qualità dei tirocini offerti dalle convenzioni in essere.
- 5)
 1. Incentivare gli studenti di **SdC/SCC** e **ASMC** ad usufruire dei periodi di mobilità all’estero;
 2. Uniformare le informazioni fornite dalle figure incaricate dell’assistenza alla mobilità e, in particolare, coinvolgere maggiormente i docenti responsabili di scambi Erasmus;
 3. In collaborazione con l’international advisor e con il docente responsabile dell’Internazionalizzazione, prevedere la compilazione di un questionario che permetta il monitoraggio della qualità degli scambi internazionali offerti dalle convenzioni in essere;
 4. Allargare la rete di scambi verso paesi al momento scarsamente rappresentati.
- 6) Inserire nei commenti alla SMA una riflessione sui livelli di occupazione a uno e tre anni dal conseguimento del titolo.

2.4 Analisi a livello di Dipartimento/Facoltà dei risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti

<p>Punto di attenzione</p> <p>Il Dipartimento analizza e discute i risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti?</p>
<p>Aspetti da considerare</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Il Dipartimento analizza i risultati dei questionari della rilevazione dell'opinione degli studenti? Con quali modalità?</i> ✓ <i>Il Dipartimento dà conto agli studenti dei risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e delle azioni intraprese?</i> ✓ <i>Tali attività sono adeguatamente documentate?</i>
<p>Fonti</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Sistema di Gestione di AQ del Dipartimento</i> ✓ <i>Verbali Consiglio di Dipartimento</i> ✓ <i>Analisi o indagini autonomamente condotte dalla CPDS (indicare modalità di rilevazione)</i> ✓ <i>Eventuali altri documenti del Dipartimento (specificare)</i>
<p>[massimo 1.500 caratteri, spazi inclusi]</p>

Analisi della situazione:

Il Dipartimento non analizza i risultati dei questionari sulla valutazione, poiché questa analisi viene demandata ai singoli CdS. Il direttore discute con i presidenti di CdS le azioni e le loro modalità in caso di criticità. Per quanto riguarda le proposte di azione della CP-DS, si veda la Parte 3 (sezione 3.4.1) della relazione 2019.

Fonte: Verbali dei Consigli di Dipartimento.

Criticità: Nessuna (laddove funzionino i consigli di CdS; si ritiene tuttavia che possa essere compito del Dipartimento verificare che i CdS affrontino i problemi della didattica).

Suggerimenti: La referente per la didattica di Dipartimento potrebbe controllare la verbalizzazione della discussione in CdS.

2.5 Analisi della relazione annuale della CPDS da parte del Dipartimento/Facoltà

<p>Punto di attenzione Il Dipartimento analizza e discute la relazione annuale della CPDS?</p>
<p>Aspetti da considerare</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Il Dipartimento analizza pubblicamente la Relazione della CPDS (ad esempio durante un apposito consiglio o mediante convocazione assemblea)?</i> ✓ <i>Sulla base delle criticità evidenziate dalla CPDS, il Dipartimento/Facoltà programma delle azioni di miglioramento?</i> ✓ <i>Il Dipartimento/Facoltà effettua un adeguato monitoraggio (e rendicontazione) di tali attività?</i>
<p>Fonti</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Verbali Consiglio di Dipartimento</i> ✓ <i>Analisi o indagini autonomamente condotte dalla CPDS (indicare modalità di rilevazione)</i> ✓ <i>Eventuali altri documenti del Dipartimento (specificare)</i>
<p>[massimo 1.500 caratteri, spazi inclusi]</p>

Analisi della situazione:

La relazione annuale viene inviata al Dipartimento e viene regolarmente presentata nel Consiglio del mese di gennaio. Si verifica altresì regolarmente una discussione sulla relazione, per quanto meno ampia di quella prodotta nei singoli CdS. Dal 2015, il Dipartimento ha intrapreso azioni sistematiche di miglioramento di cui vengono posti in essere il monitoraggio e la pubblicizzazione, in collaborazione con la CP-DS.

Fonti: Verbali dei Consigli di Dipartimento.

Criticità: Nessuna

Suggerimenti: Nessuno