

## MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE (Classe L-12)

### Quadro A: Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti

<p><b>Quesiti guida coerenti con linee guida dell'Anvur</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Segnalazione e osservazione degli studenti</i></li> <li>• <i>Recepimento delle opinioni degli studenti</i></li> <li>• <i>Pubblicità delle opinioni degli studenti sul CdS</i></li> </ul>
<p><b>Analisi delle informazioni</b></p>	<p>La somministrazione dei questionari di rilevazione delle opinioni degli studenti è stata gestita in maniera adeguata. Dall'analisi dei questionari compilati dagli studenti per il CdS per l'a.a. 2018-2019, si nota un lieve ribasso delle schede registrate che, per l'anno 2018-2019, sono state 15001 di cui 1728 non compilate, contro 15445 schede, per l'anno 2017-2018, di cui 2293 non compilate. Le schede registrate sono dunque diminuite ma, in compenso, si registra un aumento evidente delle schede effettivamente compilate rispetto al 2017-2018, col raggiungimento di una maggiore copertura.</p> <p>Le schede compilate registrano un'alta percentuale di giudizi positivi, in alcuni indicatori sopra l'8, come ad esempio riguardo alla puntualità del docente (D5), la coerenza tra il programma pubblicato online e l'insegnamento stesso (D9), la reperibilità del docente (D10), la capacità del docente di stimolare l'interesse per la disciplina (D7), la chiarezza del docente nell'espone gli argomenti (D6), ma anche l'interesse degli studenti per gli argomenti trattati (D11).</p> <p>I valori leggermente inferiori, seppur non al di sotto del 7, sono espressi per i quesiti D1 (7,3) e D2 (7,5), rispettivamente in merito alle conoscenze preliminari e al carico didattico. Tuttavia, anche in questi casi, i valori medi raggiunti, registrano comunque un lieve incremento (0,2 circa) rispetto ai valori dell'anno precedente. Inoltre, dai dati dell'Almalaurea, in merito al quesito D2 risulta che per il 21,7% il carico di studio decisamente adeguato e per il 63,9% abbastanza adeguato raggiungendo persino l'85,6%.</p> <p>I parametri relativi ai quesiti D3 (adeguatezza del materiale didattico), D4 (chiarezza delle modalità d'esame) e D8 (utilità delle attività integrative) sono più alti, sfiorando la media dell'8.</p> <p>Il CdS ha analizzato i risultati dei questionari di valutazione nel quadro B6 della Scheda SUA, anche se. Le principali, seppur lievi, criticità riguardano l'eccessivo carico didattico e le conoscenze preliminari non sufficienti. La CPDS apprezza che il CdS ponga attenzione sull'importanza dei questionari di valutazione ed esprime la necessità di sensibilizzare maggiormente gli studenti a compilare i questionari di valutazione (Come si evince anche dal verbale della riunione del Gruppo di riesame del 15/05/2019). Tuttavia, il CdS segnala anche che l'analisi dei dati non può essere dissociata dai valori numerici assoluti del CdS, le cui schede sono in</p>

	<p>quantità considerevolmente superiore rispetto agli altri due CdS triennali del Dipartimento (Verbale del 15/05/2019).</p> <p>Il CdS si è dimostrato, negli anni, in grado di riconoscere gli aspetti critici e di individuare le strategie di miglioramento, in particolare rispetto all'attenzione riservata alle opinioni degli studenti (vedasi quadro D).</p> <p>È da segnalare che il CdS MC è in assoluto e di gran lunga il CdS dell'Ateneo con maggiore numero di iscritti e che alcuni risultati che potrebbero sembrare meno soddisfacenti se paragonati con quelli di altri CdS, vanno invece letti molto positivamente se rapportati all'elevatissimo numero di questionari.</p>
<p><b>Criticità evidenziate</b></p>	<p>La CPDS auspica un'ulteriore riduzione del numero delle schede non compilate, grazie alle azioni già intraprese dal CdS, comunque già sensibilmente ridotta nell'anno 2018-2019 rispetto all'anno precedente. Come emergeva già dal verbale del CdS del 15/05/2019, il CdS si è sempre mostrato consapevole di tale criticità e dell'opportunità di pianificare diverse azioni per sensibilizzare gli studenti sull'importanza del questionario di valutazione, illustrandone i contenuti, tra cui il coinvolgimento diretto dei docenti del CdS e un costante monitoraggio.</p> <p>Anche la Commissione ritiene che gli studenti siano ancora poco consapevoli del ruolo cruciale della loro valutazione nell'intero sistema di "Assicurazione della qualità", dato, questo ultimo, che si evince tanto dal numero dei questionari non compilati quanto da una certa superficialità nella compilazione degli stessi. Come, inoltre, più volte segnalato dalla CPDS, alcuni quesiti, in particolare il D1 (riferito alle "conoscenze preliminari") e il D2 (riferito al "carico di studio in relazione ai CFU"), risultano poco chiari agli studenti. A tal proposito, si ricorda, infatti, che specifiche conoscenze preliminari non sono richieste né per i nuovi insegnamenti, quali ad esempio "linguistica generale", né per gli insegnamenti linguistici più diffusi quali "lingua francese I", "lingua spagnola I", ecc., eccezion fatta per lingua inglese per la quale, come dichiarato nel regolamento didattico, è previsto un test d'accesso pari al B1. Queste osservazioni degli studenti si rivelano utili nella misura in cui forniscono anche una ulteriore chiave interpretativa delle motivazioni di fondo per alcune risposte non pienamente soddisfacenti. (Per ulteriori commenti relativi alle risposte ai suddetti quesiti per il CdS si rimanda al quadro B).</p> <p>La CPDS non ha individuato un verbale di CdS in cui siano stati discussi i risultati della Rilevazione.</p> <p>La CPDS deve rilevare che, a differenza di quanto si riscontrava per lo scorso anno, le opinioni degli studenti relative all'a.a. 2018-19, che vanno collocate nella sezione relativa all'Assicurazione Qualità del CDS, sotto la voce "indicatori", non sono disponibili e visibili sul sito d'Ateneo. Questo mancato aggiornamento riguarda tutti i CdS dell'Ateneo e può essere</p>

	<p>dovuto al fatto che quest'anno, a causa dell'emergenza "Coronavirus", la gran parte del lavoro del personale Tecnico-amministrativo (che dovrebbe curare questi aspetti) si è svolto da remoto, con un notevole aggravio e un conseguente rallentamento nella gestione delle diverse attività.</p>
<p><b>Proposte per il miglioramento</b></p>	<p>Il CdS dimostra di aver recepito le indicazioni della Commissione per quanto riguarda la necessità di migliorare la comunicazione con gli studenti in merito al <i>Syllabus</i> e al questionario di valutazione. Si apprezza altresì il coinvolgimento dei docenti del CdS nella diffusione più capillare delle informazioni inerenti al questionario. La Commissione pertanto invita il CdS a proseguire nelle azioni già messe in atto (tra cui la disposizione di un canale di posta elettronica riservato per gestire gli eventuali reclami degli studenti o l'istituzione di una pagina Facebook a cui è stato aggiunto anche un account Skype per la gestione emergenziale della comunicazione con alcuni studenti - studenti all'estero, con disabilità, ecc.), visto che queste potrebbero richiedere più tempo per registrare dei risultati visibili.</p> <p>Inoltre, la CPDS auspica, come era stato indicato nel Rapporto di riesame ciclico 2019, che si realizzi quanto prima anche l'idea di predisporre materiale informativo incentrato sull'illustrazione della gestione della comunicazione e sull'importanza del questionario, da distribuire a tutti i docenti del CdS affinché possano usarlo a inizio e fine corso.</p> <p>La Commissione, inoltre, ritiene che ulteriori momenti di discussione in seno al CdS sarebbero opportuni relativamente ai singoli quesiti del questionario per fornire la possibilità ai docenti del CdS di intervenire in maniera più partecipativa.</p>

**Quadro B: Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento a livello desiderato**

<p><b>Quesiti guida coerenti con linee guida dell'Anvur</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Coerenza tra i programmi dei singoli corsi descritti nelle schede dei singoli insegnamenti e i risultati di apprendimento riportati nel quadro A4.B2 della SUA-Cds</i></li> <li>• <i>Metodi didattici adottati (lezioni frontali, esercitazioni, laboratori, attività integrative) adeguati agli obiettivi di apprendimento</i></li> <li>• <i>Materiali didattici adeguati ai contenuti degli insegnamenti</i></li> <li>• <i>Aule e laboratori adeguati alla tipologia didattica</i></li> <li>• <i>Materiali didattici e attività integrative adeguati</i></li> </ul>
<p><b>Analisi delle informazioni</b></p>	<p>La Commissione ha effettuato l'analisi delle schede dei singoli insegnamenti del CdS e ha riscontrato come queste siano ormai tutte strutturate secondo il modello del <i>Syllabus</i>, con puntuale esplicitazione di informazioni in relazione ai descrittori di Dublino e, in linea generale, abbastanza coerenti con i risultati di apprendimento riportati nel quadro</p>

A4.b2 della Scheda SUA-CdS. Il CdS ha recepito la richiesta della CPDS di dettagliare maggiormente i programmi esplicitando le modalità d'esame e di migliorare i collegamenti tra gli insegnamenti previsti nei diversi percorsi di formazione (Verbale del CdS del 15 maggio 2019). Il CdS ha recepito, inoltre, le opinioni degli studenti da cui emerge un forte apprezzamento per la prova d'esame intermedia. Tuttavia, pur avendo preso in considerazione la possibilità di estendere l'introduzione della prova intercorso a tutti i corsi, il CdS ritiene che tale iniziativa non sia percorribile al momento a causa dell'indisponibilità degli spazi, in particolare per la gestione di un simile test per i corsi più numerosi. La criticità riferita agli spazi destinati alla didattica è stata rilevata anche dal Nucleo di Valutazione (Vedasi Verbale dell'audizione del Nucleo di Valutazione del 3 luglio 2019). Inoltre, in merito agli spazi destinati alla didattica, i dati Almalaurea 2019 (laureati 2018) rilevano una criticità costante: solo l'1,5% ritiene che le aule siano state "sempre o quasi sempre adeguate" (24% spesso adeguate), mentre una percentuale molto alta dei laureati pari al 63% ha giudicato le aule "raramente adeguate". Si registra, in questo caso, un peggioramento evidente dei valori rispetto all'anno scorso, che solo molto parzialmente sono da attribuire al CdS, in quanto coinvolge l'intero Ateneo.

Per quanto riguarda invece le postazioni informatiche, esse sono ritenute non adeguate per il 22,8% dei laureati nel 2019, dato sensibilmente migliorato rispetto al 2018, dove la percentuale rilevate corrispondeva al 50,6%.

Infine, le valutazioni sulle biblioteche e i servizi bibliotecari sono molto positive: una percentuale alta, pari al 92,5% giudica questo servizio decisamente o abbastanza positivo.

Come già si era evinto dal Rapporto di Riesame ciclico 2019 del CdS, l'organizzazione didattica è stata migliorata, anche grazie a una razionalizzazione degli orari e a una migliore distribuzione delle aule.

I questionari di rilevazione delle opinioni degli studenti del CdS mostrano che, nell'a.a. 2018-19, i quesiti con valori, in proporzione, più bassi continuano ad essere D1 e D2. Tali valori, per quanto non insoddisfacenti in termini assoluti, attestandosi su una media di 7,3 (D1) e 7,5 (D2) devono tuttavia portare a una adeguata riflessione.

Sulla questione delle conoscenze preliminari (D1) si rimanda a quanto già sottolineato in relazione alla difficoltà degli studenti nel valutare con piena consapevolezza questo aspetto, in particolare per le discipline che essi incontrano per la prima volta (vedasi Quadro A). Per quanto riguarda il quesito D2, inerente al carico didattico, si rileva che la media del 7,5, di per sé buona, include valori inferiori a 6,5 per alcune materie. Nel caso delle lingue straniere, il dato inerente al D2 va attribuito, in gran parte, all'impatto con una lingua nuova, come si rileva dai dati Sisvaidat, e non necessariamente ad una effettiva mancanza di prerequisiti. Si può notare

infatti che i valori per le stesse discipline, corrispondenti per lo più ad alcune lingue straniere come quelle con il sistema grafico diverso, aumentano con le annualità successive.

I risultati dei questionari restituiscono un valore che, seppure soddisfacente nel complesso, è da tenere sotto controllo, nonostante si registri un lieve miglioramento nel gradimento generale degli studenti per il CdS (vedasi Scheda SUA - Indagine Almalaurea 2019), attestandosi su un punteggio medio di 7,29 per il 2018-19, rispetto a quello di 7,18 per il 2017-2018; il giudizio degli studenti frequentanti raggiunge la media di 7,6 pari a quella dell'anno scorso.

La CPDS rileva, per contro, i giudizi positivi, tutti leggermente migliorati rispetto all'anno precedente, riguardo ai quesiti relativi al gruppo docenza, ossia la capacità del docente di motivare e stimolare, nonché alla sua chiarezza d'esposizione (vedasi Quadro A).

I parametri relativi ai quesiti D (7,9), relativamente all'adeguatezza del materiale didattico, D4 (7,98), relativamente alla chiarezza delle modalità d'esame e D8 (7,77) in riferimento all'utilità delle attività integrative, sono più alti, sfiorando la media dell'8. Più in generali, questi valori registrano un incremento rispetto all'anno precedente pari intorno a 0,2.

Avendo recepito la sollecitazione del CPDS in merito a una più chiara definizione dei profili delle figure professionali in uscita, nella Scheda SUA, il CdS esplicita maggiormente le tipologie dei profili professionali che s'impegna a formare.

Dal verbale del CdS del 15/05/2019 si evince che il CdS continua a implementare le iniziative volte al rafforzamento dei contatti con il mondo del lavoro, nonché al consolidamento degli accordi già in essere. La CPDS apprezza, in modo particolare, l'introduzione del questionario da sottoporre ai portatori di interesse che mira a facilitare la definizione degli eventuali miglioramenti da apportare al percorso formativo. Come si evince dal verbale del Gruppo per l'Assicurazione della qualità del 19 marzo 2019, nonché già dalla Relazione del Coordinatore sulle consultazioni dei portatori di interesse del 14 marzo 2018, emerge il suggerimento di inserire nell'offerta didattica un insegnamento più specifico riferito alla "mediazione linguistica e culturale" tra un insegnamento di "mediazione", "diritto dell'immigrazione", "interpretariato e traduzione", "inglese economico", ecc. Il CdS riconosce la necessità di individuare nuovi e qualificati interlocutori da coinvolgere sempre di più anche in incontri con gli studenti.

La CPDS apprezza tale iniziativa ma ritiene che un miglioramento ulteriore possa essere perseguito in particolare per quanto riguarda il monitoraggio dell'andamento occupazionale dei laureati e la promozione delle iniziative di accompagnamento al lavoro. Si raccomanda, in particolare, una maggiore efficienza nel coordinamento dell'attività di stage e tirocini (in aumento rispetto all'anno precedente) e una più spiccata

	<p>specificità e coerenza degli stessi con i percorsi formativi professionalizzanti del CdS.</p>
<p><b>Criticità evidenziate</b></p>	<p>Le criticità emerse sono legate principalmente alle condizioni di svolgimento della didattica rispetto agli spazi e alle attrezzature informatiche che, seppur presenti, andrebbero fortemente potenziate. Trattandosi di strumenti indispensabili per lo svolgimento della didattica ci si augura che l'Ateneo presti maggiore attenzione al reperimento di spazi adeguati.</p> <p>In merito all'organizzazione didattica - resa particolarmente onerosa in virtù della numerosità del corso - si ritiene che un ulteriore miglioramento possa essere messo in atto, facendo leva, in modo particolare, sull'efficacia della comunicazione tra studenti e uffici. A tal proposito la CPDS apprezza l'iniziativa del CdS di redigere un vademecum avente lo scopo di facilitare l'articolata gestione delle "Altre attività formative" e di vegliare affinché le notizie rilevanti vengano pubblicate sul sito (Verbale del Nucleo di valutazione 3/07/2019). Lo studente ha così la possibilità di essere avvertito per tempo della chiusura delle prenotazioni per una determinata attività formativa, il che, data l'alta numerosità del CdS, si rivela molto efficace.</p>
<p><b>Proposte per il miglioramento</b></p>	<p>La CPDS apprezza il lavoro svolto dal CdS, ma ritiene che sia opportuno continuare a monitorare in maniera costante i contenuti degli insegnamenti al fine di riflettere su un sempre crescente miglioramento del percorso formativo, soprattutto in seguito alla modifica dell'ordinamento didattico (a.a. 2019-2020) che vede l'introduzione delle materie di ambito economico, giuridico, geografico e sociologico. Inoltre, l'obiettivo di tale monitoraggio è di evitare le ripetizioni e le sovrapposizioni tra le proposte didattiche dei diversi insegnamenti e consentire l'aggiornamento costante dei materiali didattici. Il coordinatore del CdS, insieme ai docenti afferenti, può procedere ad un'analisi più ravvicinata dei contenuti degli insegnamenti al fine di attuare un sempre crescente miglioramento.</p> <p>Si ritiene inoltre opportuno potenziare le attività di orientamento a tutti i livelli per rendere gli studenti consapevoli della rilevanza e dell'utilità dei contenuti e delle metodologie che verranno trasmessi, in particolar modo per quelle discipline la cui pertinenza, all'interno del percorso formativo, potrebbe risultare meno evidente agli studenti del primo anno oppure, come già è stato sottolineato, per le lingue straniere mai studiate prima.</p> <p>Al fine di migliorare il paramento relativamente alle conoscenze preliminari, la CPDS propone di valutare l'ipotesi di fornire agli studenti dei materiali integrativi e i test per l'italiano scritto, da rendere disponibili ad esempio sulla piattaforma del centro linguistico.</p> <p>Come già rilevato, la principale criticità del CdS riguarda la carenza e l'inadeguatezza degli spazi a disposizione degli studenti. Si tratta di una problematica ampiamente nota a livello di Ateneo che, però, nel caso di</p>

	CdS di MC, a causa della numerosità del corso, diventa particolarmente grave. La CPDS, non potendo avanzare proposte in riferimento alle strutture, chiede gli organi competenti di prestare la massima attenzione all'organizzazione logistica della didattica, in particolare in merito a questo CdS, particolarmente numeroso.
--	---

**Quadro C: Analisi e proposte dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi**

<b>Quesiti guida coerenti con linee guida dell'Anvur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Indicazioni adeguate su modalità di esami e altri accertamenti nell'apprendimento</i></li> <li>• <i>Metodi di accertamento delle conoscenze previsti dal CdS sono adeguati a verificare le conoscenze</i></li> <li>• <i>Programmi dei singoli insegnamenti contengono adeguata descrizione</i></li> <li>• <i>Coerenza tra contenuti delle prove di esame e obiettivi formativi dell'insegnamento</i></li> <li>• <i>Studenti ritengono chiare le modalità di esame</i></li> </ul>
<b>Analisi delle informazioni</b>	<p>La CPDS constata, in generale, la coerenza tra i metodi di accertamento delle competenze acquisite dagli studenti e i risultati di apprendimento attesi ma, non avendo a disposizione i dati relativi agli esiti degli esami, non può procedere a ulteriori analisi.</p> <p>La descrizione dei metodi di accertamento, nelle varie schede docenti pubblicate sul sito dell'Ateneo, è esaustiva e adeguata ai criteri previsti dal <i>Syllabus</i> predisposto dal Presidio di Qualità. Non a caso, dall'analisi dei questionari compilati dagli studenti del CdS si rilevano risposte generalmente positive per questo parametro corrispondente al quesito D4, ossia la chiarezza nella definizione delle modalità d'esame, eccezion fatta per alcuni corsi del "Laboratorio di italiano scritto" e di pochi altri insegnamenti, tra cui "Lingua svedese III" e "Lingua araba II". In merito al "Laboratorio di italiano scritto", il CdS aveva già intrapreso una riorganizzazione dell'insegnamento, come si evince dal Riesame ciclico 2019.</p> <p>Nelle loro valutazioni, gli studenti hanno mostrato di apprezzare la più chiara definizione delle modalità di esame previste da ciascun insegnamento all'interno del <i>Syllabus</i>, che con la sua struttura facilita la messa in evidenza della congruenza tra gli obiettivi formativi dei singoli insegnamenti e le modalità di verifica adottate (Vedasi Rapporto di riesame ciclico 2019 del CdS).</p> <p>Si rileva che, rispetto al 2017-2018, la valutazione di tale quesito è migliorata passando dal 7,83 al 7,89.</p> <p>Per quanto concerne la soddisfazione complessiva dei laureati, dai dati Almalaurea emerge che l'88,2% dei laureati si ritiene complessivamente soddisfatto del corso di laurea (la percentuale include le risposte</p>

	<p>“decisamente sì” e “più sì che no”). La percentuale di coloro che si iscriverebbero nuovamente allo stesso CdS fa registrare una media del 59,3%, dato in ribasso rispetto all’anno precedente (68,6%).</p>
<p><b>Criticità evidenziate</b></p>	<p>Un aspetto che potrebbe essere utile a migliorare l’organizzazione complessiva della didattica riguarda la messa in atto di strategie per rendere ancora più aderenti i programmi agli obiettivi formativi del corso. A tal proposito la CPDS apprezza l’iniziativa, già programmata dal Gruppo per il riesame ciclico del CdS in merito al monitoraggio della ricezione del nuovo ordinamento didattico, di somministrare, in via sperimentale, un questionario di valutazione del corso. Appare invece migliorabile la comunicazione tra studenti e uffici.</p> <p>Un’altra criticità è rappresentata, secondo la rilevazione della CPDS, dalla gestione delle prove d’esame in tutti i suoi aspetti, dall’organizzazione del calendario, alle informazioni, alle prenotazioni, ecc. Seppure il CdS si dimostri attento a tale parametro, dai dati di Almalaurea questo indicatore non risulta ancora pienamente soddisfacente. Infatti, il 36% dei laureati ha ritenuto l’organizzazione degli appelli soddisfacente solo per meno della metà degli esami.</p>
<p><b>Proposte per il miglioramento</b></p>	<p>La CPDS suggerisce di continuare a effettuare un costante monitoraggio sui programmi d’esame, a cura in particolare del gruppo Assicurazione Qualità.</p> <p>Si suggerisce, inoltre, di continuare a effettuare un costante monitoraggio dell’organizzazione del calendario degli appelli di esame, a livello di CdS, almeno relativamente agli insegnamenti offerti prevalentemente per il CdS MC, auspicando inoltre una valutazione dei dati relativi agli esiti degli esami da parte del CdS.</p>

**Quadro D: Analisi e proposte sulla completezza e sull’efficacia del monitoraggio annuale e del riesame ciclico**

<p><b>Quesiti guida coerenti con linee guida dell’Anvur</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>CdS assicura monitoraggio attento</i></li> <li>• <i>Scheda di monitoraggio individua problemi</i></li> <li>• <i>Rapporto di riesame analizza le criticità</i></li> <li>• Analisi dei dati e individuazione dei problemi - Individuazione delle cause dei problemi - Soluzioni individuate - attuazione e valutazione delle soluzioni individuate</li> </ul>
<p><b>Analisi delle informazioni</b></p>	<p>Il rapporto di Riesame Ciclico è stato esaminato nella relazione dello scorso anno, cui si rimanda.</p> <p>L’approvazione della SMA è avvenuta in sede del Consiglio del CdS del 29 novembre 2019.</p>

Dalla scheda di monitoraggio annuale del 2018, si evince che il CdS ha un numero di Avvii di carriera al I anno, in aumento rispetto all'anno precedente, corrispondente a 944, ossia quasi il triplo rispetto ai corrispondenti dell'area geografica e nazionale. Malgrado la numerosità del CdS, stando agli indicatori, le criticità appaiono contenute e in qualche caso i numeri reggono il confronto con le stesse medie della classe L-12 a livello macroregionale e nazionale. L'indicatore iC01, ad esempio, che riguarda la percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU, è pari al 45,2% rispetto alla media macroregionale del 46,3%: se si pensa alla numerosità del Corso, il dato appare importante. Similmente, la percentuale di laureati entro la durata normale del corso (iC02) è del 45,6% (2018) contro il 46,5% della media macroregionale nello stesso periodo.

Per quanto riguarda il gradimento degli studenti il valore è piuttosto alto (85,9%), superiore sia alla media dell'area geografica non telematica (82,39%) sia alla media degli atenei non telematici (83%).

Tuttavia, il Corso non appare particolarmente attrattivo per studenti provenienti dall'estero. Questo dato può essere attribuito, almeno in parte, al fatto che si tratta di un Corso in cui si dà per assodata una solida formazione in italiano nonché una adeguata capacità metalinguistica al momento dell'immatricolazione, cosa che forse non sempre incoraggia gli studenti stranieri. Appare più negativo, invece, il dato riguardante il conseguimento di CFU all'estero.

Il rapporto tra docenti di ruolo dei settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti del CdS appare conforme a quanto necessario per la gestione del CdS. Va tuttavia ricordato l'abbattimento del numero dei componenti il Collegio concesso dal Ministero. Tale indicatore deve essere collocato pertanto fra quelli che bisogna continuare a sorvegliare. Si segnala peraltro il progressivo calo del dato, che da un iniziale 100% è arrivato al 76,2% nel periodo considerato (2018), distante dal dato macroregionale (88,2%) che si mostra peraltro piuttosto stabile nel tempo.

Similmente, va considerato il rapporto studenti regolari/docenti (iC05C), pari a 52,7 s/d nel 2018, sensibilmente distante da quello macroregionale pari a 37,6 s/d. Tale dato, che già quando comparato con quello macroregionale appare squilibrato, lo diventa ancor di più quando lo si analizza alla luce di situazioni specifiche in cui il rapporto è sproporzionato per l'effettivo numero di studenti che affollano determinati corsi. Per quanto riguarda la percentuale di CFU conseguiti al I anno in rapporto a quelli da conseguire (iC13: 53,6% al 2017), il dato appare tendenzialmente prossimo a quello macroregionale (54,6%). Appare pertanto necessario continuare a sensibilizzare non solo gli studenti ma anche i docenti su questo aspetto. La CPDS apprezza l'introduzione di iniziative più recenti tra cui la somministrazione di una scheda di autovalutazione dei docenti (ideata e realizzata proprio dal CdS in

	<p>strettissima collaborazione con la magistrale dell'area didattica di appartenenza) o un'azione informativa ancora più capillare, anche su questi argomenti, effettuata presso le scuole in fase di orientamento. Continua ad apparire tra i fattori da tenere sotto controllo la percentuale di immatricolati che si laureano entro la durata normale del corso (iC22: 21,2%), sebbene essa non sia oltremodo bassa rispetto al dato macroregionale (25,1%). Resta tuttavia il valore assoluto del dato, che bisognerebbe migliorare poiché esso prelude a future posizioni di carriera fuori corso.</p> <p>In funzione delle criticità rilevate, il CdS si è fissato alcuni obiettivi, tra cui: migliorare ulteriormente l'organizzazione didattica e degli spazi; rendere ancora più efficace la comunicazione tra il CdS, gli studenti e gli uffici; potenziare il tirocinio tenendo conto delle aspettative di professionalizzazione degli studenti e migliorare l'attrattività del CdS per gli studenti stranieri. A parte questi aspetti, la criticità maggiore continua a riguardare la carenza di spazi adeguati (Vedasi quadro C).</p> <p>Tra i mutamenti che si registrano nell'ultimo riesame si segnalano: miglioramento generale dell'organizzazione didattica; miglioramento nella gestione della comunicazione con gli studenti (in particolare per quanto riguarda le Altre attività formative), maggiore collegamento con il mondo del lavoro; maggiore aderenza dei programmi agli obiettivi formativi del corso.</p> <p>Per potenziare l'internazionalizzazione, il CdS ha intrapreso l'iter amministrativo per l'istituzione di un nuovo percorso formativo binazionale (doppio titolo) con l'Università di Strasburgo che si aggiunge a quello già esistente con l'Università di Aix-Marseille. Per quanto riguarda l'occupabilità, il CdS si è attivato per individuare nuovi e qualificati interlocutori coinvolgendoli anche in incontri/consultazioni con gli studenti. Il CdS prevede di istituire una commissione del CdS che avrà l'incarico di gestire i rapporti con i portatori di interesse (Verbale del CdS del 5/06/2019).</p>
<p><b>Criticità evidenziate</b></p>	<p>La CPDS apprezza come il CdS individui le criticità e metta in atto azioni di miglioramento.</p> <p>Un rilievo ancora parzialmente negativo, seppur già significativamente migliorato rispetto all'anno precedente, si riscontra nel settore dell'internazionalizzazione. La CPDS, pur apprezzando l'iniziativa del CdS di voler istituire il doppio titolo con l'Università di Strasburgo, invita a mettere in atto strategie diversificate per implementare la presenza degli studenti stranieri.</p> <p>Tra le criticità costanti rientra l'elevato numero degli immatricolati che supera la numerosità gestibile, creando il sovraffollamento delle aule in determinati corsi.</p> <p>Inoltre, in merito all'indice di occupabilità, la CPDS apprezza le iniziative concrete intraprese dal CdS sul versante dell'interazione con il</p>

	<p>mondo del lavoro (si ricordano a tal proposito i regolari incontri con i portatori di interesse, ulteriormente potenziati dal 2017 in poi e solo recentemente interrotti dall'emergenza sanitaria), ma invita il CdS a proseguire nell'ampiamiento del numero dei portatori d'interesse e di un loro maggiore coinvolgimento.</p>
<p><b>Proposte per il miglioramento</b></p>	<p>La Commissione apprezza il costante monitoraggio dell'andamento dei percorsi di studio e delle carriere degli studenti da parte del CdS, nonostante il numero elevato degli iscritti.</p> <p>Le criticità rilevate non sono particolarmente negative e le misure correttive, volte a un miglioramento del rapporto studenti-CdS, appaiono ampiamente condivisibili.</p> <p>Oltre a quanto riportato nei punti precedenti, la CPDS invita a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un ancora più fitto e mirato lavoro di orientamento in entrata per aumentare la consapevolezza degli studenti su questo percorso di studi;</li> <li>- un monitoraggio sempre più capillare dei tirocini in base agli obiettivi formativi del CdS.</li> </ul> <p>La CPDS, pur apprezzando il lavoro svolto in questa direzione, ritiene che si tratti di un punto cruciale su cui insistere per migliorare, tra l'altro, l'indice di occupabilità.</p>

**Quadro E: Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA Cds**

<p><b>Quesiti guida coerenti con linee guida dell'Anvur</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Informazioni reperibili</i></li> <li>• <i>Informazioni corrette, complete e fruibili</i></li> <li>• <i>Programmi dei singoli corsi sono adeguatamente informativi</i></li> </ul>
<p><b>Analisi delle informazioni</b></p>	<p>La Scheda SUA del CdS fornisce indicazioni chiare, corrette e dettagliate sulla composizione del corso, sull'offerta formativa, sulle sue finalità e sugli sbocchi occupazionali del laureato. Al quadro A1.b della Scheda SUA vengono descritti i rapporti e gli incontri con i portatori di interesse dal 2017 ad oggi.</p> <p>La CPDS apprezza gli sforzi fatti dal CdS per l'individuazione di un numero sempre maggiore e sempre più vario dei portatori d'interesse dei cui incontri vi è precisa descrizione nelle parti dedicate della SUA, nonché nei verbali del Gruppo per l'Assicurazione della qualità, pubblicati on line. Inoltre, sul sito dell'Ateneo, è possibile consultare i verbali delle Consultazioni con i portatori di interesse (per l'anno 2019: 10/06/2019 e 26/09/2019) in cui questi ultimi illustrano i diversi sbocchi lavorativi presenti sul territorio e le competenze richieste.</p>

	<p>In proiezione, si può apprezzare come, nel verbale del 29-5-2020, il CdS si sia preoccupato di comunicare a tutti componenti del CdS gli esiti della riunione con i portatori di interesse svoltasi il 26-9.2019 con l'intento di coinvolgere sempre più i docenti in questo aspetto dell'AQ; è inoltre da apprezzare che in quella sede c'è già traccia di una proposta di organizzare un nuovo incontro entro la fine del 2020 da svolgersi con le modalità che l'emergenza COVID-19 avrebbe reso possibili.</p> <p>Visto il suo carattere professionalizzante, il CdS riconosce nella realizzazione del collegamento degli studenti con il mondo del lavoro, uno dei suoi principali obiettivi formativi. Si apprezza inoltre l'iniziativa del CdS di voler rendere l'attività di tirocinio sempre più collegata con gli obiettivi formativi del corso, proponendo dei tirocini volti a creare un collegamento reale con il mondo del lavoro, il più possibile attinente al futuro lavoro di mediatore.</p> <p>Tutta la documentazione è disponibile nel sito d'Ateneo (sotto forma di locandine e avvisi) e nei verbali delle riunioni del CdS ovvero presso gli uffici che gestiscono le iniziative per le specifiche competenze.</p> <p>I programmi dei singoli corsi appaiono adeguatamente informativi, mettendo lo studente in condizioni di comprendere con chiarezza e in dettaglio le tematiche di studio e la loro adeguatezza rispetto agli obiettivi finali.</p>
<p><b>Criticità evidenziate</b></p>	<p>La CPDS deve segnalare che sul sito d'Ateneo, nella sezione AQ del CdS, non si è provveduto ad un aggiornamento nel caricamento della SUA-CdS (l'ultima SUA consultabile pubblicamente si riferisce al 2018-19)</p> <p>La CPDS apprezza il miglioramento nel percorso di accesso alle informazioni, che si è realizzato a seguito della ristrutturazione del sito, ma anche lo sforzo del CdS di tenere le proprie sezioni costantemente aggiornate. Rileva tuttavia che le stesse potrebbero essere ulteriormente ampliate e interconnesse in tutte le sezioni pubbliche a disposizione del CdS.</p>
<p><b>Proposte per il miglioramento</b></p>	<p>La CPDS consiglia di verificare il continuo aggiornamento delle informazioni presenti sulla pagina web del CdS, di migliorare ulteriormente l'accesso alle informazioni, nonché la fruizione di tali dati, soprattutto in riferimento ai nuovi utenti.</p>

#### **Quadro F: Ulteriori proposte di miglioramento**

<p>In considerazione del fatto che il CdS ha caratteristiche di corso professionalizzante, la CPDS suggerisce di continuare a dedicare particolare attenzione agli stage e ai tirocini.</p>	
---	--