

DIPARTIMENTO STUDI LETTERARI, LINGUISTICI E COMPARATI

LAUREE TRIENNALI

Mediazione linguistica e culturale (MC)

Classe: L-12

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

Analisi delle informazioni	La somministrazione dei questionari di rilevazione delle opinioni degli studenti è stata gestita in maniera adeguata. Per l'a.a. 2019-2020, le schede registrate sono 15234 di cui 1828 non compilate contro 14901 schede registrate di cui 1724 non compilate per l'anno 2018-2019. Questo risultato sembra confermare l'effetto positivo di alcuni provvedimenti messi in atto dal CdS, segnatamente una più capillare informazione riguardo all'utilità del questionario quale strumento di valutazione. Inoltre, come riportato nella Relazione del Nucleo di valutazione, il CdS ha registrato un aumento della percentuale delle attività didattiche monitorate con valori compresi fra il 90,6% e il 100%. La CPDS ritiene che il CdS abbia recepito e interpretato i dati rilevati dal questionario, prendendo in considerazione in particolare il quesito D1, da sempre quello più critico, che si assesta su un valore medio alto di 7,3. Al di là del commento dei dati del questionario nella SUA CdS, che non risulta particolarmente dettagliato, il CdS dedica all'analisi delle opinioni degli studenti un intero Collegio d'Area didattica del 7 settembre 2021 (vedasi il relativo verbale), in cui vengono esaminati i pro e i contro della didattica a distanza, nonché le prospettive future e la necessità di un monitoraggio costante, volto ad osservare gli effetti della DAD a lungo termine. Il CdS ha recepito dunque l'invito della CPDS a esaminare in maniera più dettagliata la Relazione della Commissione Paritetica Docenti-Studenti e ha analizzato altresì l'indagine 2020 sull'opinione dei laureandi e sull'inserimento occupazionale dei laureati, il monitoraggio delle rilevazioni del PQA, l'indagine sull'opinione degli studenti sulla didattica a distanza del II semestre a.a. 2019-2020 del PQA, l'indagine sull'opinione dei docenti di Ateneo sulla didattica a distanza del II semestre a.a. 2019-2020 del PQA e il monitoraggio sulle schede degli insegnamenti dell'a.a. 2020-2021 del PQA. (Per ulteriori commenti relativi alle risposte ai suddetti quesiti per il CdS si rimanda al quadro B).
Criticità evidenziate	La CPDS registra in generale un miglioramento quanto alla consapevolezza della platea studentesca di MC del ruolo cruciale della loro valutazione nell'intero sistema di "Assicurazione della qualità" che, ricorda,

	dovrà essere perseguito ancora come obiettivo di miglioramento. Inoltre, la CPDS rileva che, per quanto i dati scaturiti dai questionari siano opportunamente analizzati in seno al CdS, come si evince dal verbale del 7 settembre 2021, il loro commento nella SUA-CdS (Quadro B6), andrebbe maggiormente dettagliato e approfondito, comparando i dati con quelli dell'anno scorso. Tale osservazione può essere estesa anche al commento dei dati di Almalaurea, che risulta piuttosto sintetico. Infine, i risultati dei questionari presenti sul sito del CdS nella sezione relativa all'“Assicurazione della Qualità” non risultano aggiornati.
Proposte per il miglioramento	La CPDS raccomanda pertanto un più assiduo aggiornamento del sito del CdS, in particolare in merito ai risultati dei questionari degli studenti. La CPDS consiglia di continuare la discussione riguardo alle opinioni della platea studentesca in seno al CdS e al Gruppo AQ del CdS, affinché tutti i componenti del CdS siano aggiornati sulle problematiche inerenti all'opinione degli studenti e possano rendersi partecipi delle soluzioni messe in atto o da programmare. La Commissione segnala inoltre che alcune iniziative migliorative, annunciate dal CdS, quali la traduzione delle schede di presentazione dei corsi in almeno alcune lingue di grande diffusione, ai fini del miglioramento dell'attrattività per studenti stranieri, non sono ancora state realizzate (vedasi Rapporto di Riesame ciclico 2019). Infine, la Commissione, pur apprezzando le strategie messe in atto dal CdS in merito all'individuazione e l'attività di supporto degli studenti di vecchio ordinamento e i fuori corso, ritiene che la loro dispersione possa essere ulteriormente ridotta (monitoraggio in itinere, incontri con i tutor per individuare eventuali carenze e ricevere suggerimenti al fine di tentare di completare gli studi nel tempo prestabilito).

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

Analisi delle informazioni	Dall'esame della Scheda SUA emerge che il CdS definisce in maniera chiara gli obiettivi formativi, i percorsi di formazione e i relativi sbocchi occupazionali. Il CdS prevede lezioni in aula e attività di esercitazioni e laboratorio per le lingue e per l'italiano scritto. Prevede anche attività scelte liberamente dallo studente tra gli insegnamenti attivati nell'ambito dei corsi di laurea triennale e altre attività, quali i tirocini e partecipazione a iniziative culturali. Come anche negli anni precedenti, le schede compilate registrano un'alta percentuale di giudizi positivi, ossia sopra l'8, per circa la metà degli indicatori (D5, D6, D7, D9, D10, D11), e delle valutazioni medio alte, che variano dal 7,33 al 7,91, per i restanti indicatori (D1, D2, D3, D4, D8). Questi dati devono essere necessariamente incrociati con quelli scaturiti dai nuovi indicatori inerenti alla didattica a distanza (D12-D16), atti a monitorare la didattica attuata durante il periodo della pandemia. Il grado di soddisfazione complessiva in merito alla didattica online corrisponde al valore di 8,07, mentre la capacità della gestione della didattica da parte del docente è stata valutata con 7,92. Gli altri due indicatori D12 inerente all'adeguatezza degli spazi della propria abitazione per svolgere l'attività
-----------------------------------	--

	didattica e D13, riferito all'adeguatezza delle apparecchiature e la connessione Internet, corrispondono rispettivamente a 7,80 e 7,49, ma sono meno direttamente legati alla valutazione del CdS. L'unico valore critico riguarda l'indicatore D14 (5,86), riferito alla varietà di piattaforme impiegate per la didattica a distanza a parte Microsoft Teams. A tal proposito si precisa che, da indicazioni di Ateneo, quella di Microsoft Teams è stata l'unica piattaforma istituzionale messa a disposizione con l'obiettivo di fornire alla platea studentesca un punto di riferimento e assicurare una maggiore omogeneità nell'erogazione della didattica. La CPDS non considera pertanto questo dato come critico. In merito alle attrezzature per le attività didattiche (laboratori, attività pratiche) la platea studentesca afferma che esse sono "spesso adeguate" per il 31,5% e raramente adeguate per il 48,1%. Anche i dati Almalaurea 2020 (laureati 2019) risultano ancora piuttosto allarmanti (seppur migliorati rispetto all'anno precedente) in quanto rilevano una criticità costante: solo il 4,3% ritiene che le aule siano state "sempre o quasi sempre adeguate" (23,5% spesso adeguate), mentre una percentuale molto alta dei laureati pari al 57,5% ha giudicato le aule "raramente adeguate". Questi valori si ripetono per le postazioni informatiche: il 77,2% risponde che le postazioni erano "in numero inadeguato". Al contrario, le valutazioni sulle biblioteche e servizi bibliotecari sono positivi: una percentuale alta, pari al 92,5% giudica questo servizio decisamente o abbastanza positivo. La CPDS apprezza che il CdS si sia già impegnato a invitare i docenti degli insegnamenti il cui carico è percepito come eccessivo a riflettere su eventuali misure correttive e sul problema di una loro eventuale sovrapposizione. Al tempo stesso, la CPDS rileva che il dato relativo al quesito D2 contrasta, in parte, con i risultati della rilevazione dell'opinione dei laureati che indicano che il carico didattico è stato decisamente o abbastanza adeguato pari all'86,2%.
Criticità evidenziate	Un aspetto su cui la CPDS suggerisce di lavorare è quello relativo alle conoscenze preliminari, la cui valutazione fa registrare un lieve calo rispetto allo scorso anno. D'altra parte, accedendo ai dati disaggregati, emerge che su questo quesito molti insegnamenti fanno registrare valutazioni inferiori al 7, ma in particolare ce ne sono alcuni decisamente critici con valutazioni medie al di sotto della sufficienza o appena sufficienti tra cui "Linguistica generale", "Diritto internazionale", "Lingua olandese" e "Letteratura olandese". In quest'ultimo caso il dato va attribuito all'impatto con la lingua nuova e non ad una mancanza di prerequisiti, visto che, nelle annualità successive, il medesimo insegnamento raggiunge valori intorno al 9. 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", ecc., eccezion fatta per lingua inglese per la quale, come dichiarato nel regolamento didattico, è previsto un test d'accesso pari al B1. Emerge che, come più volte segnalato dalla CPDS, alcuni quesiti, in particolare il D1 (riferito alle "conoscenze preliminari") risultano poco chiari agli studenti. Come ormai da alcuni anni, le criticità emerse sono legate alle condizioni di svolgimento della didattica rispetto agli spazi e alle attrezzature informatiche che, seppur presenti, andrebbero potenziate e aggiornate soprattutto per questo CdS che presenta un altissimo numero di iscritti. Inoltre, come rilevato dal Rapporto di Riesame ciclico del CdS,

	sarebbe auspicabile attivare un potenziamento dell'attività di apprendimento linguistico finalizzato al superamento della prova scritta da parte degli studenti fuori corso, anche attraverso supporti informatici aggiornati. Contribuisce in parte alla risoluzione del problema, l'attivazione dei tutoraggi alla pari che, tuttavia, rappresentano una soluzione solo parziale e sono riferiti soltanto ad alcune lingue. In merito all'organizzazione didattica, in parte già migliorata, si ritiene che un ulteriore miglioramento possa essere messo in atto, facendo leva in modo particolare sull'efficacia della comunicazione, volta a sensibilizzare ulteriormente i colleghi del CdS e i rappresentanti degli studenti.
Proposte per il miglioramento	La CPDS invita il CdS a fare valutazioni attente dei risultati delle opinioni studenti con l'obiettivo di contattare i docenti di quegli insegnamenti che hanno fatto emergere particolari criticità. La CPDS apprezza il lavoro svolto dal CdS, pur ritenendo che un costante monitoraggio dei contenuti dei singoli insegnamenti sia necessario. La CPDS invita a verificare la possibilità di erogare alcuni insegnamenti specificatamente per questo CdS, in linea con quanto auspicato dal CdS stesso, che a partire dal 2018 ha profondamente rivisitato la propria offerta formativa andando nella direzione di un Corso di Laurea maggiormente professionalizzante. L'obiettivo di tale monitoraggio è di evitare le ripetizioni e le sovrapposizioni tra le proposte didattiche dei diversi insegnamenti e aggiornare i materiali didattici. Inoltre, si ritiene opportuno che all'inizio di ogni corso il docente renda gli studenti consapevoli della rilevanza e dell'utilità dei contenuti e delle metodologie che verranno trasmessi, in particolar modo per quelle discipline la cui utilità potrebbe non essere percepita immediatamente. La Commissione apprezza che sia stato accolto dal CdS il suggerimento di istituire una Commissione di docenti che, a partire da un'attenta analisi degli esiti degli esami, valuti il rapporto tra carico didattico e CFU per gli insegnamenti che comportano maggiore criticità e invita il CdS a potenziare le attività migliorative già intraprese. La Commissione auspica che l'attività di questa commissione sia meglio documentata mediante verbali del CdS. Data soprattutto la vocazione professionalizzante del CdS, la CPDS auspica un maggiore coinvolgimento dei portatori di interesse sia per quanto riguarda il coordinamento dell'attività di stage e tirocini (la CPDS apprezza lo sforzo del CdS nella gestione dei tirocini interni ed esterni nonché delle altre attività formative durante la pandemia) e la loro coerenza con i percorsi formativi prescelti.

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

Analisi delle informazioni	La Commissione constata, in generale, la coerenza tra metodi di accertamento delle competenze acquisite dagli studenti e risultati di apprendimento attesi ma, non avendo a disposizione i dati relativi agli esiti di esame, non può procedere a ulteriori analisi. La descrizione dei metodi di accertamento nelle varie schede docenti pubblicate nel sito dell'Ateneo è esaustiva e ormai adeguata ai criteri previsti dal Syllabus predisposto dal PQA. Non a caso, dall'analisi dei questionari
-----------------------------------	---

	compilati dagli studenti del CdS si rilevano risposte generalmente positive per questo parametro corrispondente al quesito D4. Per quanto attiene all'organizzazione didattica, rifacendosi alle percentuali di AlmaLaurea, è possibile registrare delle risposte non pienamente soddisfacenti da parte dei laureati del CdS: solo il 12,5% ha ritenuto “sempre o quasi sempre” soddisfacente l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni ecc.), mentre il 35% l'ha giudicata tale per “meno della metà degli esami” e il 9% che l'ha valutata “mai” soddisfacente. A conferma del giudizio non particolarmente positivo circa l'organizzazione degli esami si può guardare anche al parametro relativo ai “Suggerimenti” degli studenti che per questo CdS fa registrare un'alta percentuale per l'S8 (inserire prove intercorso): 28, 52% che è in crescita rispetto allo scorso anno ed è anche più alta della media di Dipartimento. Naturalmente, questo dato è incrociato con la valutazione relativa al giudizio relativo al “carico di studio” che è tra le valutazioni più basse, insieme a quello sulle “conoscenze preliminari”. Per quanto concerne la soddisfazione complessiva dei laureati, la percentuale di coloro che si iscriverebbero nuovamente allo stesso CdS fa registrare una media positiva (87,1%), e in aumento, rispetto all'anno precedente. Infine, il 60,8% di laureati dichiara che si iscriverebbe di nuovo allo stesso corso di studi a fronte del 53,3% della macroarea regionale e del 56,2% della media nazionale.
Criticità evidenziate	Un aspetto che potrebbe aiutare 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 e migliorare il collegamento del CdS con il mondo del lavoro. La Commissione apprezza la capacità di monitoraggio e di valutazione in itinere del CdS effettuato anche mediante l'apposito account di posta elettronica. È migliorabile inoltre anche la gestione delle prove d'esame in tutti i suoi aspetti, dall'organizzazione del calendario, alle informazioni, alle prenotazioni, che risultano, nel complesso, non pienamente soddisfacenti sulla base di quanto emerge dai dati Almalaurea. Si segnala inoltre la richiesta degli studenti di rendere disponibile per tempo il materiale di studio.
Proposte per il miglioramento	Si suggerisce di continuare ad 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. La Commissione suggerisce di prendere maggiormente in considerazione di quanto non sia già stato fatto la possibilità di fare ricorso alle valutazioni intermedie, per stimolare lo studente ad accompagnare la frequenza delle lezioni allo studio della materia, anche tenendo conto del fatto che nelle valutazioni degli studenti, tra i “Suggerimenti”, quello relativo all'utilità di prove intercorso continua ad essere indicato come prioritario, insieme all'alleggerimento del carico di studio.

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

Analisi delle informazioni	Nella scheda di monitoraggio annuale 2020, il CdS ha esaminato tutti gli indicatori di valutazione, mettendo in evidenza soprattutto le criticità. Tra le criticità annovera: la percentuale di abbandono (seppur più bassa di quella macroregionale); la numerosità del CdS; le aule inadeguate al numero di studenti; scarsa attrattività del CdS per studenti stranieri. Le soluzioni proposte per superare le dette criticità sono, rispettivamente, le seguenti: implementare l'orientamento in entrata, anche con un breve video che coinvolga gli stessi studenti; aumentare il personale docente per i corsi in sofferenza; implementare rapporti di scambio con l'estero finalizzati ad attirare studenti stranieri e tradurre le schede di presentazione dei corsi in almeno alcune lingue di grande diffusione. Le informazioni riportate nella SUA CdS (A.2.a, A3, A5 e B5) risultano complete e intelligibili.
Criticità evidenziate	In merito alle informazioni presenti nella SUA CdS non si rilevano particolari criticità. La CPDS invita a proseguire nelle azioni di miglioramento tra cui: - ottimizzazione nella distribuzione delle attività didattiche e miglioramento nell'organizzazione dei corsi; - miglioramento della comunicazione docenti-studenti; - potenziamento della mobilità in entrata e in uscita; - individuazione di un numero maggiore di interlocutori professionali che possano risultare determinanti tanto per l'orientamento in uscita quanto per l'inserimento nel mondo del lavoro.
Proposte per il miglioramento	Le criticità rilevate non sono particolarmente negative e le misure correttive, volte a un miglioramento del rapporto studenti-CdS, appaiono senz'altro plausibili e ampiamente condivisibili. La Commissione apprezza il costante monitoraggio dell'andamento dei percorsi di studio e delle carriere degli studenti da parte del CdS, nonché la verifica in itinere dell'efficacia degli interventi promossi, ma invita ad aggiornare i dati riguardanti la SUA sulla pagina del CdS.

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

Analisi delle informazioni	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. A tal proposito la CPDS osserva che il CdS non ha tenuto incontri con i portatori di interesse nel corso del 2020. Pur apprezzando l'iniziativa, che vede riprendere i contatti seppur a distanza nel maggio 2021 (vedasi verbale del 21.05.2021), la CPDS segnala che, pur comprendendo le difficoltà legate al periodo della pandemia, il dialogo tra i rappresentanti del CdS e i portatori di interesse dovrebbe essere costante e continuativo. Le informazioni contenute nelle sezioni pubbliche della SUA-CdS appaiono idonee, per chiarezza e completezza, a illustrare ai portatori d'interesse le specificità e le opportunità che i diversi corsi offrono.
-----------------------------------	--

	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.
Criticità evidenziate	La Commissione apprezza il lavoro che il CdS sta svolgendo per quanto riguarda l'accessibilità delle informazioni sul sito, ma ritiene che il lavoro non sia ancora terminato. Si segnala in particolare che, seppure la pagina principale del CdS sia abbastanza aggiornata, nelle altre parti del sito di Ateneo, persistono informazioni residue spesso obsolete.
Proposte per il miglioramento	Il CdS suggerisce di curare pertanto maggiormente l'aspetto legato alla comunicazione mediante il sito, che è spesso l'unico canale accessibile dalla platea studentesca, ancor di più in un momento in cui la didattica in presenza non è stata totalmente ripristinata. Tale servizio risulta inoltre indispensabile per le matricole che devono poter accedere agevolmente a informazioni corrette riguardanti l'organizzazione del CdS.

Quadro F: Ulteriori proposte di miglioramento

Analisi delle informazioni	Dai dati Alma Laurea per i laureati del CdS a un anno dalla laurea, risulta che, su 386 intervistati, ben 69,7% si è iscritto a una Laurea di secondo livello (di cui il 53,9% seguendo il proseguimento "naturale"). Essendo il CdS di Mediazione linguistica e culturale un corso di laurea triennale, deve tenere conto del fatto che molti studenti scelgono la prosecuzione degli studi in un Corso di Laurea magistrale. Il 33% di coloro che non proseguono gli studi è attualmente impiegato, mentre il 16,5% è alla ricerca di altri corsi di formazione post-laurea. Su 84 occupati (di cui 92,9% nel settore privato), il 46,4% ha iniziato a lavorare dopo la laurea. I dati sull'efficacia e sull'utilità degli studi universitari sul posto di lavoro sono positivi. Il 33,3% dei laureati del CdS MC, ha intrapreso professioni nell'ambito del commercio, 22,6% nel settore "Trasporti, pubblicità, comunicazione" e 15,5% nel settore "Altri servizi", che comprendono le professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi, nonché professioni non qualificate e forze armate.
Criticità	Per quanto non si possa non tener conto del contesto geografico di riferimento, in cui il tasso generale di disoccupazione è tendenzialmente elevato, il valore percentuale riferito agli occupati potrebbe essere ulteriormente migliorato. Si segnalano in particolare le percentuali abbastanza rilevante di laureati che non lavorano e non cercano lavoro, sui cui la CPDS invita a effettuare una più puntuale riflessione di concerto con il SOS.
Proposte per il miglioramento	La CPDS invita a incrementare le occasioni di incontro con i portatori di interesse durante il triennio, in linea con il Comitato d'indirizzo dipartimentale e avvalendosi dell'aiuto del SOS e degli organi preposti dell'Ateneo. Consiglia, inoltre, di tenere conto dei settori che sono

	maggiormente interessati ai profili dei laureati di MC (vedasi dati Almalaurea).
--	--