

## II.1.2 Analisi dei Corsi di Studio afferenti al Dipartimento

**Denominazione CdS: Mediazione Linguistica e Culturale**

### A. Utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, dei laureandi e dei laureati

#### Punti di riflessione raccomandati

*Le analisi effettuate e le loro interpretazioni sono adeguate?*

*Le informazioni sulla soddisfazione degli studenti sono effettivamente utilizzate al fine di migliorare la qualità della didattica?*

*Le modalità di diffusione dei risultati dei questionari sono adeguate?*

*Il CdS tiene conto degli esiti della rilevazione e dei suggerimenti espressi nelle diverse indagini per migliorare l'organizzazione didattica del corso?*

*Se ritenuto necessario, indicare problematiche già evidenziate negli anni accademici precedenti e che non sono ancora state risolte.*

#### Fonti consultabili/attività

Risultati Indagine sulle opinioni degli studenti

Risultati indagini AlmaLaurea su laureandi e laureati a 1, 3 e 5 anni

Colloqui con gli studenti

Verbali del Consiglio del CdS

SUA-CdS, sez. qualità, quadri B6, B7

Presidio della qualità di Ateneo, *Relazione su Indagine 2021/2022 di popolazione studentesca e corpo docente riguardo alle attività didattiche; Indagini AlmaLaurea 2022 relative al profilo e l'inserimento occupazionale delle laureate e dei laureati (12 aprile 2023).*

Verbali di precedenti CPDS

Precedenti relazioni annuali CPDS

#### Punti di forza

- I risultati dei questionari di valutazione sono stati oggetto di riflessione sia in seno al gruppo AQ (riunione dell'11.7.23), che nel Consiglio di CdS (11.10.23). Peraltro il CdS ha sottoposto un proprio questionario agli studenti del III anno (somministrazione conclusa il 30.9.22, verbale AQ 7.10.22).
- I risultati dei questionari di valutazione non registrano peggioramenti rispetto alla precedente rilevazione, a parte il dato di D12 che però riguarda problematiche esterne al CdS come all'Ateneo, e quello di D15, che tuttavia è da mettere in relazione con le oggettive difficoltà derivanti alla somministrazione della didattica in modalità mista. Il lieve miglioramento per D1 merita di essere menzionato rispetto al trend in discesa che si era segnalato nella precedente relazione.
- Il quesito D14 fa registrare un netto miglioramento, 8.09, rispetto all'a.a. 20-21 (5.59), forse in relazione a una maggiore consapevolezza da parte degli studenti di cosa dovessero attendersi per la componente a distanza della didattica.
- La SUA CdS B6 commenta adeguatamente sia il dato negativo di D12 (v. sotto) che il peggioramento relativo a D15, così come i dati più problematici risultanti dai suggerimenti (S3, S5, S7 e S8).
- La riflessione in SUA B7 sui dati AlmaLaurea risulta soddisfacente.

- Il problema di attrattività ipotizzato sotto dovrebbe trovare una risposta nella recente proposta di revisione del CdS (verbale Consiglio del CdS 11.10.23), che include la differenziazione dell'offerta in 2 curricula, e è intesa sia a andare incontro alle aspettative dell'utenza che a rispondere alle esigenze del mondo del lavoro.
- Riguardo alla problematica (evidenziata sotto) del basso numero di questionari di valutazione compilati, il Cds nell'adunanza del 24.11.23 ha deciso di istituire una Commissione Comunicazione con il compito di raggiungere il maggior numero possibile di studenti attraverso differenti canali.

#### Criticità evidenziate

- Gli accessi totali al questionario lato studente sono stati 8293, ma solo 7620 le schede compilate. La SUA Cds quadro B6 non fa menzione delle schede non compilate che sono ben 637, quindi molte di più, sia in assoluto che in proporzione, rispetto all'anno precedente (451).
- Il quesito D12 (disponibilità nell'alloggio di spazio adeguato per le attività di studio a distanza) registra un punteggio drasticamente negativo, 1.00, che però è condiviso a livello Dipartimentale, e in ogni caso concerne condizioni esterne all'istituzione universitaria. Questo risultato è stato anche oggetto di discussione nella riunione della sottocommissione paritetica di questo Dipartimento con i Coordinatori dei CdS tenutasi l'8.11.23
- Il commento dei dati in SUAB6 rimane insoddisfacente, malgrado le ripetute sollecitazioni della CPDS (relazioni 2022 e 2021) a una riflessione più dettagliata e approfondita.
- I risultati dei questionari di valutazione 2021-22 non sono pubblicati nell'apposita sezione della pagina web del corso.
- La rilevazione AlmaLaurea - laureati 2022 - registra una soddisfazione complessiva per il corso di laurea lievemente minore rispetto a quella espressa dal collettivo 2021. Del resto, la crescente diminuzione degli iscritti spinge a una riflessione sull'attrattività del CdS, sebbene si preveda che nell'a.a. 2023-24 (Consiglio CdS 24.11.23) il numero degli iscritti si stabilizzi o torni a crescere lievemente.

#### Proposte di miglioramento

- Il CdS, nella SUA B6, potrebbe fare uno sforzo di riflessione e commento più approfonditi dei risultati dei questionari, come già raccomandato in precedenti relazioni della CPDS, e curarne la pubblicazione nella sezione Assicurazione Qualità della sua pagina web.
- Il CdS ha preso in carico (riunione A.Q 11.7.23 e Consiglio CdS 11.10.23 e Consiglio CdS 24.11.23) le sollecitazioni della CPDS di mettere in campo azioni per una maggiore sensibilizzazione degli studenti alla compilazione dei questionari, per cui si raccomanda di continuare gli sforzi in questa direzione.

### **B. Materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato**

#### Punti di riflessione raccomandati

*I materiali, gli ausili didattici e le strutture che il CdS utilizza sono adeguati, per qualità e quantità, agli obiettivi di apprendimento prefissati?*

*Commentare i dati sulla soddisfazione degli studenti (frequentanti e no) con particolare riferimento al quesito 3: «Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?».*

*Risposte disponibili sulla piattaforma SIS-ValDidat.*

*Si può anche far riferimento ai suggerimenti contenuti nei questionari degli studenti, e agli eventuali commenti inviati dagli studenti con varie forme al CdS*

*Commentare i dati sulla soddisfazione degli studenti (frequentanti)*

*L'analisi che si richiede potrebbe essere sviluppata anche attraverso audit con gli studenti.*

#### Fonti consultabili/attività

Syllabus

Risultati Indagine sulle opinioni degli studenti

Indagine AlmaLaurea sul profilo dei laureati, sezione 7 (Giudizi sull'esperienza universitaria)

SUA-CdS, sez. qualità, quadri B4, B6

Colloqui con gli studenti

## Punti di forza

- Il giudizio sul “Materiale Didattico” (D3) rimane invariato (8.07) e abbastanza vicino alla media dipartimentale (8.21). Inoltre, si rileva una flessione del suggerimento di alleggerimento del carico didattico (S1) che si attesta su una misura lievemente inferiore a quella dipartimentale.
- Dall’Assemblea con gli studenti del 17.11.23 è emersa una maggiore soddisfazione riguardo all’organizzazione dell’orario delle lezioni, con un minore numero di accavallamenti. Da un’interlocuzione diretta della Commissione con un gruppo di studenti di I anno è emerso un buon grado di soddisfazione relativamente alla qualità della docenza, alla disponibilità dei docenti e al materiale didattico fornito, insieme a una soddisfazione complessiva riguardo alla qualità delle aule, a parte specifiche criticità (v. sotto).
- Il CdS si è prontamente fatto carico di una criticità relativa ai tirocini (v. sotto)
- L’indagine AlmaLaurea, laureati 2022, fa emergere un miglioramento rispetto alla precedente rilevazione del giudizio sulle aule, sebbene esso rimanga più negativo che positivo. Meno critico e in miglioramento, seppur non del tutto soddisfacente, il giudizio relativo alle attrezzature per le altre attività didattiche.
- Sebbene la valutazione di D1 rimanga non pienamente soddisfacente (7.27) il CdS (verbale Consiglio CdS 11.10.23) si è riproposto di effettuare azioni volte a rispondere a questa criticità (attivazione del Corso di recupero sulla piattaforma Moodle di Ateneo; percorsi di orientamento).

## Criticità evidenziate

- Permane, rafforzata, la richiesta di fornire più conoscenze di base (S3).
- Dall’interlocuzione con gli studenti in occasione dell’Assemblea del 17.11.23 è emersa una problematica (condivisa con altri CdS) relativa alle restrizioni di accesso ai tirocini (non più di 5 esami ancora da superare), criticità che comunque è stata subito presa in carico dal CdS che nell’adunanza del 24.11.23 ha deliberato di eliminare le restrizioni. Inoltre, sebbene la situazione delle sovrapposizioni orarie dei corsi sia migliorata, gli studenti segnalano comunque criticità residue in particolare per alcuni dottorati. Ad esempio, gli studenti di I anno hanno segnalato alla Commissione la sovrapposizione dei corsi di Linguistica Generale e Letteratura inglese, come dei dottorati di Inglese e Arabo, e di Spagnolo e Francese.
- Nei dati AlmaLaurea, il giudizio sulle aule, pur con miglioramento, rimane di segno negativo. Quello sulle postazioni informatiche è parimenti negativo e con lieve peggioramento rispetto alla precedente rilevazione (solo il 36,3% le ha ritenute di numero adeguato). In lieve peggioramento, seppur complessivamente positivo, il giudizio sulle biblioteche: il 59,8% ha giudicato l’esperienza “Abbastanza positiva”. Rimane negativo quello sugli spazi per lo studio individuale.
- Attraverso un’interlocuzione diretta della CPDS con gli studenti di I anno, nel contesto di una complessiva soddisfazione per le qualità delle aule, tuttavia sono state segnalate problematiche di sovraffollamento per alcuni corsi, tanto da demotivare in alcuni casi la frequenza, oltre a ulteriori mancanze, come microfoni non funzionanti, piani di scrittura pieghevoli danneggiati, stato di pulizia critico per alcune aule e per i servizi igienici. Gli studenti hanno anche segnalato come problematica l’organizzazione dell’orario delle lezioni che, in alcuni giorni, presenta una concentrazione eccessiva (fino a 10 ore), mentre, in altri, dispone le lezioni lungo la giornata lasciando numerose ore di intervallo tra una lezione e l’altra. Entrambi queste condizioni influirebbero, a detta degli studenti, sulla regolarità della frequenza.

## Proposte di miglioramento

- La criticità relativa alle aule, alle attrezzature e agli spazi dedicati agli studenti non può essere affrontata direttamente dal CdS, che comunque è sollecitato a farsi portatore del disagio rilevato presso gli organi competenti.
- La CPDS, pur consapevole che l’orario delle lezioni è gestito a livello di Ateneo, invita il CdS a monitorare e intervenire qualora possibile per evitare le sovrapposizioni tra corsi e per promuovere un’organizzazione degli orari delle lezioni meglio distribuita nella settimana in modo da facilitare la frequenza da parte degli studenti

## C. Validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi

### Punti di riflessione raccomandati

*I metodi di verifica delle conoscenze acquisite (test in itinere, test finale, prova orale, ecc.) sono*

*coerenti con i risultati di apprendimento attesi?*

#### Fonti consultabili

Rilevazione opinioni studenti (SIS-ValDidat)

Indagini AlmaLaurea su laureandi e laureati a 1, 3 e 5 anni

Scheda SUA-CdS Sezione A quadro A4.b; Sezione B quadro B1; Sezione C quadri C1, C2

Syllabus

Eventuali rilevazioni condotte dai CdS ed eventuali segnalazioni o suggerimenti provenienti dagli studenti

#### Punti di forza

- Il CdS ha effettuato un attento monitoraggio dei sillabi degli insegnamenti (verbale A.Q 11.7.23). Di fatto, l'esame dei sillabi fa rilevare una sostanziale validità e coerenza dei metodi di accertamento. Il risultato della valutazione lato studente per il quesito D4 riguardo la chiarezza dell'esplicitazione delle modalità di esame da parte dei docenti (quesito D4) è stabile (7.88) rispetto all'anno precedente (7.87) e vicino a quello dipartimentale (8.08).
- La soddisfazione degli studenti riguardo l'organizzazione del calendario degli esami è cresciuta, come emerso nell'assemblea del 17.11.23, in seguito agli sforzi del coordinatore e degli uffici preposti per evitare sovrapposizioni di appelli. Del resto, anche dai dati AlmaLaurea emerge un miglioramento nel giudizio sull'organizzazione degli appelli di esame, pur permanendo una non piena soddisfazione.
- Per quanto concerne il problema dei ritardi nel superamento delle prove di esame e la condizione di fuoricorso, il CdS ha messo in campo dal febbraio 2023 l'iniziativa "(Ri)cominciamo" per coadiuvare gli studenti che registrano un rallentamento nel percorso di studi, la cui commissione ha già prodotto un articolato report sulle azioni effettuate e sulle caratteristiche dell'utenza che ne ha usufruito per il periodo marzo-settembre 2023 (allegato al verbale del Consiglio di CdS dell'11.10.23).
- Inoltre il CdS ha esteso a ulteriori discipline il tutorato alla pari destinato a coloro che hanno difficoltà nel superamento di determinati esami.
- L'obiettivo del superamento dei 40 CFU al I anno trova, in prospettiva, una maggiore possibilità di essere raggiunto in seguito al riassetto dell'offerta del CdS a partire dal 2024/25 (verbale Consiglio CdS 11-10-23) che prevede un aumentato numero di attività didattiche e di possibilità di scelta al primo anno, nonché lo spostamento delle letterature al II anno.

#### Criticità evidenziate

- La crescente richiesta da parte degli studenti di prove intermedia, che emerge dai questionari di valutazione (S8) e è riportata anche dalla componente studentesca della CPDS, non può facilmente trovare risposta nell'attuale assetto dell'anno accademico.
- Gli studenti, al pari di quelli di altri CdS (assemblea del 17.11.23), lamentano difficoltà in relazione alla modalità a distanza di somministrazione delle prove di lingua, in cui si verificano problemi tecnici che possono anche risultare in una mancata partecipazione alla prova d'esame.
- In una comunicazione diretta alla commissione paritetica, gli studenti hanno segnalato una problematicità relativa al superamento dell'esame di Lingua Tedesca III., ma per questo si rimanda alla parte Dipartimentale di questa relazione
- Attraverso la componente studentesca della commissione paritetica di dipartimento arriva la segnalazione di disequilibrio tra il numero degli insegnamenti del I e II semestre del I anno e per quanto concerne il numero di esami da sostenere a giugno del I anno (visto che gli insegnamenti di Lingua sono annuali).
- Permane, come indicato dal Suggerimento 4 (in lieve aumento e decisamente superiore alla media dipartimentale), la percezione da parte degli studenti di una sovrapposizione contenutistica tra i programmi dei diversi insegnamenti.

#### Proposte di miglioramento

- Sarebbe opportuno, ma a un livello più alto di quello dello specifico CdS, un ripensamento dell'assetto del calendario accademico per consentire lo svolgimento di prove in itinere che non interferiscano negativamente con lo svolgimento delle lezioni.

- Si raccomanda di verificare con i docenti di lingua l'incidenza delle problematiche segnalate dagli studenti nell'effettuazione delle prove di esame a distanza e di adoperarsi per individuare strategie per contenere al massimo il problema.
- Puntare a un riequilibrio del carico didattico tra i semestri del I anno nell'ambito della revisione dell'offerta didattica per il 2024/25.
- Come già suggerito nella precedente relazione, effettuare una più approfondita verifica dei programmi di insegnamento per ridurre le sovrapposizioni nei contenuti.

## D. Completezza ed efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico

### Punti di riflessione raccomandati

*Il CdS, nella Scheda di monitoraggio annuale, ha esaminato e valutato tutti gli indicatori di valutazione? Ha indicato azioni di miglioramento adeguate?*

*Il CdS, nell'attività di Riesame, svolge un'azione di monitoraggio completa? Al riesame conseguono effettivi ed efficaci interventi correttivi sul CdS negli anni successivi?*

*Il CdS ha applicato i suggerimenti riportati nella Relazione della CPDS?*

### Fonti consultabili

Scheda di Monitoraggio Annuale

Rapporto di Riesame ciclico

Scheda SUA-CdS, sez. qualità, quadro D4

Relazione della CPDS

### Punti di forza

- La Scheda di Monitoraggio Annuale 2022 ha esaminato tutti gli indicatori, rilevando tra i punti di forza: la percentuale di laureati entro la durata normale del corso (iC02), che continua il trend positivo e supera decisamente la media regionale; l'incremento della mobilità internazionale, con l'indicatore iC11 (percentuale di laureati entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero) che si attesta al 163% nel 2022, pur rimanendo inferiore al dato del 2020, mentre il valore di iC10 (percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti entro la durata normale del corso) nel 2021 arriva a 42,7%, superando i valori pre-pandemici.
- LA SMA esamina puntualmente anche tutti i punti di debolezza tra i quali il persistere del trend negativo, condiviso con l'area regionale e nazionale, dell'indicatore iC01 (percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del corso che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'anno solare) che si attesta al 37,2% nel 2021, rispetto al 42% del 2020. Il CdS ha individuato diversi correttivi tra cui l'attivazione a partire dal 2022 di un corso di recupero delle competenze di base (resoconto nel verbale del Consiglio CdS 26.7.22), l'attivazione del tutorato alla pari e la sua estensione a molteplici discipline, e una migliore distribuzione degli insegnamenti sui due semestri. Peraltro a partire dall'a.a. 24/25, per effetto della riforma dell'offerta, vi sarà una diversa distribuzione dei CFU sulle tre annualità, con, al primo anno un maggiore numero di corsi semestrali (piuttosto che annuali) e una maggiore scelta di esami in modo da mettere gli studenti in condizione di raggiungere più facilmente il valore soglia.
- Riesame Ciclico 2022: è stato già esaminato nella precedente relazione in cui se ne constatava la completezza e adeguatezza. L'azione di miglioramento che il Rapporto prospettava, vale a dire la revisione dell'offerta formativa con il ripristino di un secondo curriculum, trova una concretizzazione nella recente proposta di revisione dell'offerta a partire dall'a.a. 24/25 (verbale Consiglio di CdS 11-10.23).

### Criticità evidenziate

- Il dato dell'attrattività internazionale del CdS (iC12), come puntualmente rilevato nella SMA, è nettamente peggiorato (4,7% nel 2022, contro il 20,9% del 2021). Comunque il CdS (Consiglio del 24.11.23) ha individuato azioni per incrementare l'avvicinamento e la permanenza di studenti di provenienza estera, tra cui la traduzione in inglese del sito web del CdS e la creazione di materiali di orientamento in ingresso in questa lingua.

## Proposte di miglioramento

- La CPDS raccomanda di proseguire e intensificare le azioni destinate al miglioramento dell'indicatore iC01.
- Sebbene l'indicatore iC27 (rapporto iscritti/docenti) registri un miglioramento, si raccomanda di adoperarsi in sede dipartimentale per promuovere un ulteriore reclutamento di docenti per meglio far fronte alle esigenze del CdS che, pur con il decremento degli ultimi anni, ha ancora una utenza molto numerosa.

## E. Effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS

*Le informazioni contenute nella pagina web relativa al CdS sono complete e aggiornate?*

*Le informazioni presenti sui principali siti istituzionali (Universitaly, AlmaLaurea, etc.) sono aggiornate?*

*Quanto riportato nei quadri della scheda SUA-CdS è corrispondente all'effettiva organizzazione didattica del corso? Si suggerisce di verificare se c'è coerenza dal punto di vista qualitativo – tra le attività formative programmate ed erogate e gli obiettivi formativi del CdS – e coerenza dal punto di vista quantitativo – tra carico di lavoro effettivo compiuto dallo studente e raggiungimento degli obiettivi formativi programmati.*

Fonti consultabili/attività

Scheda SUA-CdS, sezione qualità, quadri A (tutti), B1, B2, B5

Syllabus

Pagine web Universitaly etc.

Colloqui con gli studenti

## Punti di forza

- C'è corrispondenza tra quanto riportato nella scheda SUA e l'effettiva organizzazione del Corso.
- Nella pagina web del CdS le informazioni dirette all'utenza studentesca sono chiare e complete (a parte un dettaglio segnalato sotto). Ad esempio, è ben in evidenza un'iniziativa di supporto agli studenti fuori-corso "(Ri)cominciamo".
- Le informazioni su AlmaLaurea sono aggiornate, a parte un dettaglio segnalato sotto.
- Le informazioni sul Universitaly sono aggiornate e rimandano comunque puntualmente alla pagina web del CdS sul sito di Ateneo.

## Criticità evidenziate

- La pagina web del CdS non è aggiornata per quanto concerne i verbali delle adunanze del consiglio di CdS e delle specifiche commissioni, come già rilevato nella precedente relazione della CPDS.
- Come già registrato nel punto A di questa relazione, i risultati dei questionari di valutazione lato studente 2021-22 non sono pubblicati nella pagina web del CdS, dove si trovano solo quelli relativi ai due anni precedenti.
- Su AlmaLaurea il link alla Pagina del Corso sul Sito di Ateneo non è valido.

## Proposte di miglioramento

- Pur considerando che le problematiche relative alle pagine web dei CdS possano essere in parte imputabili al passaggio al nuovo sito web di Ateneo, si raccomanda una più puntuale verifica dei contenuti effettivi della pagina del CdS, in particolare della sezione Assicurazione Qualità, e un'azione di sollecitazione costante presso gli uffici ai fini di un più tempestivo aggiornamento.
- Richiedere l'aggiornamento su AlmaLaurea del link alla pagina web del corso.

## F. Ulteriori proposte di miglioramento

*Sentiti gli studenti e visti gli indicatori di monitoraggio, vi sono ulteriori segnalazioni e proposte della*

*CPDS per il miglioramento del CdS?*

Fonti consultabili/attività

Scheda di Monitoraggio annuale

Colloqui con gli studenti

Indagine sull'opinione degli studenti

Indagini AlmaLaurea su laureandi e laureati a 1, 3 e 5 anni

Dati sulla condizione occupazionale di contesto (scorporati per unità amministrativa, classe di età, titolo di studio e genere) forniti dal portale *I.Stat* ([dati.istat.it](http://dati.istat.it))

- Questo CdS, come già osservato, malgrado il decremento delle iscrizioni degli ultimi anni, rimane un corso ad elevata numerosità, il che comporta, oltre all'affollamento delle aule lamentato dagli studenti (tanto da spingerli in alcuni casi a rinunciare alla frequenza) segnalato sopra (Punto B), anche un notevole carico gestionale e didattico per i docenti. Pertanto, sarebbe auspicabile un ulteriore reclutamento di docenti che, tra l'altro, permetterebbe una didattica meglio differenziata per CdS o addirittura curricula, esigenza quest'ultima che diventa ancor più cogente in vista della revisione dell'offerta formativa per l'a.a. 2024/25, che, nel caso di questo CdS, prevede una strutturazione su 2 curricula.