Relazione Annuale 2017
della Commissione Paritetica Docenti Studenti

Dipartimento di Studi letterari, filosofici e di Storia dell'arte

Denominazione del Corso di Studio: Lingue nella società dell'informazione
Classe: L-11
Sede: unica

Indicare il Referente della CPds: Prof. Francesco Miano

Indicare i componenti docenti della CPdS:
1. Prof. Francesco Miano
2. Prof. Lucrezia Spera

Indicare i componenti studenti della CPdS:
1. Dott. Chiara Gazzini
2. Sig. Matteo Mauri

Indicare la data della riunione conclusiva in cui la CPds ha formulato la Relazione Annuale: 31 ottobre2017

-Date delle ulteriori riunioni (eventualmente in modalità telematica) della CPds, con breve indicazione della motivazione degli incontri
20 ottobre e 24 ottobre 2017

Indicare il numero di ore di riunione (eventualmente anche in modalità telematica) dedicate alla Rilevazione studenti frequentanti dalla CPds nel 2016 per il complessivo di tutti i corsi di studio analizzati (dato richiesto ai fini della Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione): 6

Documentazione e fonti consultate:
- Scheda Unica Annuale per i vari CdS
- Schede di monitoraggio annuale e di rapporto di riesame ciclico
- Questionari di rilevazione degli studenti frequentanti
- Siti web dei CdS
- Tabelle di dati per i vari indicatori forniti dal Centro di calcolo dell'Ateneo e da Almalaurea
- Relazione Annuale della Commissione Paritetica docenti-studenti 2016
- Verbale dell'incontro della Commissione Paritetica docenti-studenti con gli studenti dei CdS (24 ottobre 2017)
- Piano Integrato 2016/2018

A) Analisi e proposte relativamente a gestione e utilizzo dei questionari sul grado di soddisfazione degli studenti

Basi dati e fonti consultate: Indagine studenti frequentanti aa.aa. 2016/2017, 2015/2016 (https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/uniroma2; data di consultazione: ottobre 2017), sito web del CdS (http://lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/lingue-nella-societa-dellinformazione; data di consultazione: ottobre 2017), SUA-CdS.

a) Principali criticità rilevate (in ordine decrescente di criticità)

Rispetto all'efficacia delle modalità e dei tempi di somministrazione dei questionari, la Commissione Paritetica docenti-studenti ribadisce quanto già espresso nella precedente Relazione Annuale 2016 sulla procedura di rilevazione adottata dall'Ateneo che, sottoponendo i questionari agli studenti al momento dell'iscrizione telematica agli esami, non crea – a giudizio della Commissione – le condizioni necessarie a garantire una compilazione corretta e consapevole degli stessi. Il rischio è che gli studenti, trovandosi inaspettatamente ad essere interrotti nell'*iter* di prenotazione, forniscano le risposte in modo affrettato e senza la necessaria riflessione, senza contare il fatto che uno studente che debba sostenere gli esami relativi a più moduli di uno stesso insegnamento si troverà a dover compilare il medesimo questionario (e a fornire le medesime risposte) per ciascuno dei moduli previsti. D'altra parte, non si può non segnalare che tra i vari fattori che contribuiscono a "viziare" le risposte date dagli studenti c'è anche quello della formulazione non del tutto coerente prevista per alcuni quesiti – problema, questo, che da tempo è stato sollevato dai coordinatori dei CdS della Macroarea e portato all'attenzione del Presidio di Qualità, ma rispetto al quale non sono stati attuati ad oggi interventi correttivi da chi di dovere. In quest'ottica, le alte percentuali di "valutazioni decisamente insoddisfacenti" che si rilevano solitamente (non solo a livello del singolo CdS, ma in generale di Macroarea e Ateneo) per i quesiti sulle attività didattiche integrative (D16 e D23) sono in gran parte da imputare al fatto che gli studenti forniscono risposte negative anche laddove gli insegnamenti non prevedano attività di laboratorio o seminari; analogamente, l'alto tasso di "no" normalmente registrato per la domanda sul ricorso al ricevimento docenti (D17) è tutt'altro che indizio di criticità (se gli studenti non ritengono di dover usufruire del ricevimento per avere chiarimenti, il dato che se ne ricava è l'efficacia della didattica frontale), mentre il gran numero di "sì" con cui si risponde di norma al quesito sulla reperibilità dei docenti (D18) è da leggere in considerazione del fatto che gli studenti intendono per lo più la domanda in relazione al grado di disponibilità dei docenti e alle varie forme che essa può assumere (e tale confusione sorge perché nel quesito si chiede, in maniera forse non del tutto congrua, se il docente si è reso "reperibile per chiarimenti durante l'ora di ricevimento o tramite email"). È da lamentare, in ogni caso, l'ancora inadeguata istruzione degli studenti non solo, in generale, sull'importanza dei questionari quali strumenti per reperire elementi utili al miglioramento dell'attività formativa ma, nel concreto, su come intendere le domande somministrate in maniera corretta e alla luce della propria esperienza – problema in larga parte dipendente dal fatto che non è ufficialmente previsto (né a livello di Ateneo né di Macroarea) un momento dedicato specificamente a questo scopo. Ciò detto, i risultati dell'indagine effettuata sugli studenti frequentanti del CdS (ossia, secondo la definizione data da ANVUR, che dichiarano di aver frequentato almeno il 50% delle lezioni) restituiscono un quadro che (se si astrae dai valori "viziati" di cui si è detto) è nel complesso positivo, con variazioni minime rispetto ai valori dell'anno precedente, e con medie sostanzialmente

in linea con quelle registrate per gli altri CdS del Dipartimento e della Macroarea in generale. L'alto tasso di risposte positive per i quesiti D24 (94,23%) e D25 (92,28%), in particolare, è indice del livello di soddisfazione degli studenti rispetto all'offerta didattica del CdS. La diffusione dei dati aggregati ricavati dai questionari è garantita in maniera adeguata con la loro pubblicazione sul sito web del CdS e ben argomentata nell'apposita sezione della SUA-CdS (oltre che, come per tutti i CdS dell'Ateneo, nel sito Valmon, cui indirizza la pagina web del Presidio di Qualità d'Ateneo: http://pqa.uniroma2.it/223-2/questionari-attivita-didattiche/).

b) Linee di azione identificate

Pur auspicando un ripensamento generale da parte dell'Ateneo circa le modalità e i tempi di somministrazione dei questionari, una ristrutturazione della loro architettura in un'ottica più razionale e una riformulazione più coerente dei quesiti, la Commissione Paritetica docenti-studenti invita il CdS ad avviare una riflessione attenta rispetto alla possibilità di definire e mettere in opera un'efficace azione di informazione presso gli studenti sull'utilità dei questionari e sull'importanza della loro corretta compilazione. Tra gli interventi utili a sanare questo *deficit*, la Commissione Paritetica docenti-studenti propone che siano i docenti stessi a istruire gli studenti sulla compilazione dei questionari, illustrandone la struttura generale e fornendo i chiarimenti necessari in relazione ai possibili punti critici. È auspicabile che tale azione informativa, che dovrebbe avere luogo all'inizio dei corsi e/o in prossimità delle sessioni d'esame, sia avviata fin dal presente a.a. 2017/2018, così che un eventuale riscontro degli effetti sia prodotto in sede del prossimo riesame.

B) Analisi e proposte relativamente a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato

Basi dati e fonti consultate: Indagine studenti frequentanti aa.aa. 2016/2017, 2015/2016 (https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/uniroma2; data di consultazione: ottobre 2017), sito web del CdS (http://lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/lingue-nella-societa-dellinformazione; data di consultazione: ottobre 2017), Scheda del CdS (ANVUR), SUA-CdS, Scheda di monitoraggio annuale-settembre 2017, RRC-settembre 2017.

a) Punti di forza

L'offerta formativa del CdS è strutturata sulla base di obiettivi qualificanti che, mirando all'acquisizione da parte degli studenti di solide conoscenze teoriche e competenze operative nei due campi linguistico e informatico, fanno sì che essa assuma caratteristiche di versatilità che travalicano il tecnicismo proprio di altri percorsi formativi. In particolare, l'insegnamento di discipline informatiche accanto alle "tradizionali" discipline linguistico-letterarie, impartito da docenti a contratto di alta specializzazione, caratterizza specificamente l'offerta formativa del CdS rispetto agli altri CdS della medesima classe a livello nazionale. L'offerta di una didattica di qualità da parte del CdS è confermata dall'analisi dei relativi indicatori ANVUR (Gruppi A ed E) relativi al triennio 2013-2015, per cui spesso si registrano valori che pongono il CdS al di sopra delle medie registrate per altri CdS della stessa classe afferenti all'Ateneo o ad

Atenei sul territorio regionale e nazionale: notevole, in questo senso, è il valore pieno che distingue il CdS per la percentuale di docenti di ruolo appartenenti a SSD di base e caratterizzanti (iC08), obiettivo che il CdS ha ottenuto e mantiene con costanza nella coscienza dell'importanza di realizzare un organigramma didattico coerente con le proprie finalità scientifico-didattiche. Il quadro trova conforto nei dati offerti dai questionari degli studenti frequentanti, che esprimono valutazioni nel complesso positive rispetto alla qualità della didattica in generale (D13, con media di 8,45), all'adeguatezza dei materiali di studio (D15, con media di 8,51), alla qualità delle infrastrutture destinate alla didattica primaria (D22, con media di 7,43).

b) Obiettivi e indicazioni operative di miglioramento

La coerenza tra gli obiettivi formativi generali e i contenuti, metodi, strumenti didattici non è sempre chiaramente esplicitata nelle schede online dei singoli insegnamenti, che risultano a volte incomplete o, comunque, compilate secondo criteri non uniformi. La Commissione Paritetica docenti-studenti invita, dunque, il CdS a prestare maggior attenzione a questo aspetto, avendo cura che le schede degli insegnamenti siano complete nelle varie parti e che le informazioni in esse inserite rispondano a criteri di chiarezza e uniformità. Si segnalano, poi, nei questionari degli studenti i giudizi espressi sull'utilità delle attività didattiche integrative (D16, dove la media delle risposte è pari a 5,98) e sull'adeguatezza dei locali ad esse destinati (D23, con media di 5,10), in entrambi i casi con valori al di sotto della "soglia di accettabilità". Benché (come si è detto) il dato sia in gran parte viziato da risposte non pertinenti, esso ripropone la criticità già segnalata rispetto alla possibilità di una non piena comprensione dei due quesiti da parte degli studenti, e solleva nuovamente la necessità che il CdS adotti un'incisiva campagna informativa sulle corrette modalità di compilazione dei questionari (cfr. *supra*, quadro A).

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

Basi dati e fonti consultate: Indagine studenti frequentanti aa.aa. 2016/2017, 2015/2016 (https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/uniroma2; data di consultazione: ottobre 2017), sito web del CdS (http://lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/lingue-nella-societa-dellinformazione; data di consultazione: ottobre 2017), SUA-CdS, RAD-CdS, RRC-settembre 2017.

a) Punti di forza

Le prove di accertamento predisposte dai vari insegnamenti del CdS, che si articolano in un'ampia gamma di tipologie, appaiono pienamente adeguate a valutare il raggiungimento da parte degli studenti degli obiettivi formativi previsti. In particolare, il ricorso a verifiche scritte e orali negli ambiti delle discipline linguistiche, letterarie e filologiche appare efficace in funzione dell'accertamento della capacità di comprensione, argomentazione e corretta comunicazione richiesta agli studenti del CdS. Nel caso delle discipline informatiche, l'acquisizione di un'adeguata padronanza dei metodi e dei contenuti specifici e, soprattutto, la capacità di dar loro un'applicazione concreta sono valutati tramite ulteriori prove di accertamento, quali tesine, progetti o test pratici. La validità delle scelte adottate in relazione al sistema di accertamento delle conoscenze

trova conforto anche nell'opinione degli studenti frequentanti, che nei questionari esprimono giudizi nettamente positivi (con medie per lo più in rialzo rispetto alle precedenti rilevazioni) riguardo al carico di studio complessivo (D1, media 8,30), alla calendarizzazione dei corsi (D2, media 8,19) e degli esami (D3, media 8,04), alla definizione delle modalità d'esame da parte dei docenti (D4, media 8,59). Da sottolineare, inoltre, la particolare attenzione rivolta dal CdS alla verifica delle conoscenze pregresse dei nuovi immatricolati tramite la somministrazione di appositi test diagnostici all'inizio dei corsi: l'efficacia dell'intervento, messo in opera dal CdS anche nei precedenti anni accademici, è riflessa (nei questionari degli studenti) dall'ulteriore crescita del valore medio registrato per il quesito D12, che si attesta a 7,91.

b) Obiettivi e indicazioni operative di miglioramento

Similmente a quanto osservato nel precedente quadro B, la coerenza tra gli obiettivi formativi generali e i metodi di accertamento previsti dal CdS non è sempre chiaramente esplicitata nelle schede online e nei programmi dei singoli insegnamenti, che anche in questo caso si presentano poco omogenei per completezza e informazioni inserite. La Commissione Paritetica docenti-studenti esorta, dunque, nuovamente il CdS a una maggiore attenzione in relazione a questo aspetto, avendo cura che le schede siano compilate secondo comuni criteri di esaustività e chiarezza. Quanto agli aspetti della calendarizzazione e dell'esplicitazione delle modalità d'esame, oltre alla raccomandazione di proseguire anche nel presente anno accademico con gli interventi già intrapresi, la Commissione Paritetica docenti-studenti esprime al CdS l'invito di adottare soluzioni che prevedano il più possibile il confronto diretto con i propri studenti, portando per esempio a due il numero di consultazioni plenarie annuali (una per ciascun semestre).

D) Analisi e proposte relative alla completezza e all'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico

Basi dati e fonti consultate: SUA-CdS, Scheda di Monitoraggio annuale-settembre 2017 (e 2016), RRC-settembre 2017 (e 2016), Relazione Annuale della Commissione Paritetica docenti-studenti 2016, dati Almalaurea sul profilo dei laureati 2016 e 2015 (http://www2.almalaurea.it/cgi-php/lau/sondaggi/intro.php?config=profilo; data di consultazione: ottobre 2017), Piano Integrato 2016/2018, Relazione NdV 2016.

a) Punti di forza

Le schede di Monitoraggio annuale e di Riesame ciclico prodotte dal Gruppo di Riesame, anche per l'ampiezza delle analisi proposte, denotano una chiara coscienza dell'importanza del riesame come momento di autoverifica e programmazione ai fini dell'Assicurazione della Qualità del CdS. L'avvenuta discussione degli obiettivi formativi con le parti interessate, il riferimento puntuale ai contatti intrapresi e ai commenti ricevuti, e la trasparenza nella messa a disposizione della documentazione relativa a tali incontri rendono la procedura di riesame sostanzialmente completa. L'efficacia delle azioni correttive intraprese – nei casi in cui tale valutazione sia possibile, ovvero per gli obiettivi a breve termine – è, inoltre, confermata e documentata dai dati. In particolare, la validità delle soluzioni adottate dal CdS per migliorare l'esperienza dello studente (cfr. RRC, quadro 2) è dimostrata, oltre che dall'alto livello di soddisfazione generale di cui danno conto i questionari, anche dai dati Almalaurea sul profilo dei laureati 2016,

che pongono il CdS al di sopra della media nazionale per punteggio degli esami (27,0 vs 26,4) e voto di laurea (106,3 vs 102,1). Anche i dati forniti da Almalaurea sulla percentuale di laureati 2016 che dichiarano di aver studiato all'estero (23%) e di aver svolto tirocini/ stage riconosciuti (98%), e il loro confronto con quelli delle precedenti rilevazioni sui laureati 2015 (16% e 91%), sono indice dell'efficacia degli sforzi compiuti dal CdS al fine di potenziare l'internazionalizzazione e le attività di tirocinio/ stage – finalità, queste, che peraltro si rivelano coerenti con le raccomandazioni espresse dalla Commissione Paritetica docenti-studenti e con alcuni degli obiettivi strategici previsti dal Piano Integrato 2016/2018.

b) Obiettivi e indicazioni operative di miglioramento

Nonostante la procedura di riesame si riveli sostanzialmente centrata rispetto alle problematiche individuate, non si può non osservare come rimangano di fatto escluse dall'attenzione del CdS alcune criticità, quali la già segnalata carenza nell'istruzione degli studenti sulla compilazione dei questionari e, soprattutto, il ricorso allo strumento della docenza a contratto, giudicato eccessivo dallo stesso NdV. La Commissione Paritetica docenti-studenti ritiene opportuno che il CdS avvii una riflessione attenta su tali criticità, che giunga alla formulazione e a una prima messa in opera di interventi correttivi mirati, e che renda conto di tale attività in sede del prossimo riesame.

E) **Analisi e proposte circa l'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS**

Basi dati e fonti consultate: SUA-CdS, sito web del CdS (http://lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/lingue-nella-societa-dellinformazione; data di consultazione: ottobre 2017).

a) Punti di forza

La SUA-CdS, nella forma in cui è consultabile sul portale del MIUR (https://www.universitaly.it/index.php/scheda/sua/32101#3; data di consultazione: ottobre 2017), soddisfa nel complesso i requisiti di completezza, correttezza e chiarezza espositiva dei dati. In particolare, gli obiettivi formativi del CdS (quadro A4) sono esplicitati in maniera dettagliata e coerente. Utili, nella sezione B ("Esperienza dello studente"), i collegamenti telematici ai calendari delle lezioni, degli esami e delle sessioni di laurea, tramite i quali si consente peraltro l'accesso alle pagine web del CdS e della Segreteria studenti di Macroarea. I dati presentati nei quadri B5 (Opinione degli studenti) e B6 (Opinioni dei laureati), nonché nella sezione C ("Risultati della formazione") risultano arricchiti dai link diretti alle basi dati Valmon e Almalaurea. Le stesse informazioni sono rese disponibili sul sito web del CdS, talvolta integrate da ulteriore documentazione: si segnala, per esempio, nella sezione "Requisiti di qualità" la messa a disposizione della documentazione recente prodotta dal CdS in sede di riesame (RAR e RRC) e dalla Commissione Paritetica docenti-studenti (RA).

b) Obiettivi e indicazioni operative di miglioramento

Pur non presentando gravi lacune dal punto di vista dei contenuti, la SUA-CdS mostra lievi carenze in relazione ad alcuni quadri specifici, che appaiono poco rifiniti (es. B4, B5) o incompleti (es. B3). L'invito che la Commissione Paritetica docenti-studenti rivolge

al CdS è, dunque, quello di aver cura di limare tali imperfezioni entro il prossimo termine previsto per la compilazione della SUA-CdS (maggio 2018), e di rivolgere analoghe attenzioni alle informazioni corrispondenti pubblicate sul proprio sito web. Contestualmente, si ricorda l'importanza di verificare l'aggiornamento e il corretto funzionamento dei link inseriti.

F) Ulteriori proposte di miglioramento

Basi dati e fonti consultate: Scheda del CdS (ANVUR), RRC-settembre 2017, dati Almalaurea sul profilo dei laureati 2016 (http://www2.almalaurea.it/cgi-php/lau/sondaggi/intro.php?config=profilo; data di consultazione: ottobre 2017), sito web del CdS (http://lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/lingue-nella-societa-dellinformazione; data di consultazione: ottobre 2017), verbale dell'incontro della Commissione Paritetica docenti-studenti con gli studenti dei CdS (24 ottobre 2017).

Obiettivi e indicazioni operative di miglioramento

In quest'ultima parte della propria Relazione Annuale, la Commissione Paritetica docenti-studenti ha ritenuto opportuno inserire alcune osservazioni specifiche, su aspetti di cui non è stato possibile rendere conto nella precedente esposizione, e, in conclusione, qualche indicazione di miglioramento di ordine più generale.
Il primo punto su cui si vuole richiamare l'attenzione è quello dell'attrattività del CdS a livello nazionale e internazionale: significativi, a questo riguardo, i valori degli indicatori ANVUR sulla percentuale di iscritti al primo anno provenienti da altre regioni (iC03, pari a 10,7% nel 2015) e che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero (iC12, pari a 17,8% nel 2015), in entrambi i casi inferiori rispetto alle medie regionale e nazionale, che denotano una scarsa capacità di attrazione del CdS a livello nazionale e internazionale. A questo riguardo, anche in considerazione del ruolo strategico dato agli obiettivi del reclutamento e dell'internazionalizzazione, la Commissione Paritetica docenti-studenti esorta il CdS a implementare la propria ricettività investendo energie e risorse pari a quelle impiegate per promuovere il perfezionamento, il collocamento e la mobilità dei propri studenti e laureati a livello nazionale e internazionale. Oltre alla ricerca di contatti mirati sarebbe utile, a tal fine, una più ampia pubblicizzazione del CdS e della sua offerta formativa, in special modo tramite i canali offerti dal web.
Un altro dato negativo che sembra emergere dall'esame degli indicatori ANVUR riguarda la regolarità del percorso di studi degli studenti del CdS: la percentuale di immatricolati che si laureano entro la durata normale del corso (iC22) è pari, nel 2015, a 7,6%, con un netto calo rispetto al valore registrato nel 2013 (23,4%) e uno scarto sensibile rispetto alle medie regionale e nazionale. Il dato, peraltro, trova conferma nei risultati dell'indagine condotta da Almalaurea sui laureati 2016, per cui la durata complessiva degli studi si attesta su una media di 4,3 anni. Se da un lato è vero che l'intrinseca difficoltà del percorso formativo del CdS – riconosciuta dallo stesso Gruppo di Riesame – può comportare un allungamento dei tempi "normali" per il completamento degli studi, d'altro canto si dovrebbero indagare con più attenzione eventuali altre motivazioni alla base di questo ritardo – azione, questa, che potrebbe essere inclusa nell'obiettivo di monitoraggio del percorso di studenti e laureati programmato dal CdS in sede dell'ultimo Riesame ciclico.
La Commissione Paritetica ritiene, inoltre, di dover fare qualche osservazione specifica in relazione al sito web del CdS, in particolare rispetto al grado di completezza, chiarezza e aggiornamento delle informazioni ivi presenti. Nello specifico, si segnala che

sarebbe opportuno: provvedere al completamento delle varie caselle che risultano ancora "In costruzione" o che, in vario modo, appaiono non del tutto complete (per es., nella pagina relativa alla "Struttura organizzativa" sarebbe utile che si specificassero i dati di contatto per tutti i referenti, e non soltanto per il Coordinatore e il Rappresentante degli studenti); offrire indicazioni più precise rispetto ad alcuni contenuti (per es. meriterebbero di essere meglio illustrati gli "Sbocchi verso altri percorsi formativi") e, di converso, presentare in maniera più discorsiva alcune sezioni più tecniche (per es. quella relativa all'"Opinione degli studenti", dove sigle, indicatori e percentuali possono scoraggiare i lettori non addetti ai lavori); provvedere all'aggiornamento delle informazioni, specie laddove dati o denominazioni obsolete possono ingenerare confusione negli studenti (per es. il riferimento e il link all'IDIL andrebbero forse sostituiti con quelli del CLA).
Infine, si ritiene utile informare il CdS che martedì 24 ottobre 2017 ha avuto luogo un incontro della Commissione Paritetica con gli studenti dei CdS afferenti al Dipartimento, incontro promosso dalla Commissione stessa al fine di illustrare le proprie funzioni agli studenti e di raccogliere le loro indicazioni, segnalazioni e proposte in merito alla didattica. Il fatto che nessuno degli studenti del CdS abbia preso parte all'incontro, benché l'invito a partecipare sia stato diffuso dal Coordinatore, denota chiaramente una scarsa consapevolezza da parte del corpo studentesco del proprio ruolo nel processo di assicurazione della qualità didattica, e induce a suggerire al CdS di adottare misure specifiche volte a favorire una maggiore sensibilizzazione su questo aspetto.