

**ALLEGATO N. 2 AL VERBALE DELLA RIUNIONE DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE DELL'UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI BERGAMO n. 3/2024 DEL 27.3.2024****Punto 2 all'Ordine del Giorno:**

Attività di verifica del sistema di AQ della formazione e della ricerca: audizione del Dipartimento di Lingue, letterature e culture straniere, di due CdS e del corso di dottorato in Studi umanistici transculturali

DIPARTIMENTO**Direttrice, Delegata alle Politiche della Qualità del Dipartimento, Delegata per le attività di Ricerca e Delegato per la Terza Missione - Public Engagement):**

La Direttrice evidenzia che, in termini di composizione del Dipartimento, essendoci molti docenti vicini al pensionamento, esiste un forte coinvolgimento di tutti nel reclutare i giovani. Al riguardo, si iniziano a intravedere i primi risultati del reclutamento con riferimento alle pubblicazioni, dove il dipartimento in precedenza era un po' meno forte e più conservativo. In proposito, la Direttrice segnala che insieme agli altri dipartimenti umanistici è stato chiesto all'Ateneo di modificare i parametri di valutazione in uso per l'attribuzione dei punti organico, in quanto attualmente le monografie sono equiparate a un articolo in fascia A, con un meccanismo che è molto penalizzante per i dipartimenti di questi ambiti culturali.

Didattica

Per quanto riguarda l'ambito della **didattica**, si segnalano i seguenti punti di forza:

- A. internazionalizzazione, connaturata al dipartimento;
- B. investimento in innovazione dell'offerta formativa, con la scelta di attivare il primo corso interclasse LM in Geourbanistica (per il quale sono appena stati aperti due doppi diplomi con la Francia), sfida che al momento non può essere considerata come già vinta, in quanto si deve lavorare ancora in termini di comunicazione. Anche il nuovo corso di laurea LM in *Digital Humanities* rappresenta una proposta di grande interesse e attualità;

e le seguenti aree di miglioramento:

- A. c'è consapevolezza che sulla LT, che accoglie 550 matricole ogni anno, c'è una dispersione non trascurabile al II anno. La Direttrice segnala tuttavia che vengono insegnate 8 lingue e che in particolare il Curriculum di lingue orientali ha un ottimo gradimento;
- B. nonostante l'offerta formativa sia particolarmente interessante, il nuovo CdS in *Digital Humanities* ha avuto pochi iscritti. Secondo il dipartimento l'orientamento e la promozione della nuova offerta formativa lo scorso anno sono stati in parte deficitari. Nello specifico la Direttrice ritiene che venga investito poco sulle fiere per le lauree umanistiche.

Il Nucleo chiede come mai il 50% dei laureati non si iscrive alle LM. La Direttrice spiega che questo può trovare giustificazione nel fatto che, sulla base dei dati Almalaurea, molti laureati triennali trovano facilmente lavoro.

Terza missione e Public Engagement

Per quanto riguarda l'ambito della **TM e PE**, il prof. Barcella, delegato dal 2019, sottolinea il forte impatto negativo del Covid, a causa del quale le attività sono state congelate per un paio di anni. Nel periodo dell'emergenza sanitaria è nata l'iniziativa Bergamo Next Level, grande attività di TM di ateneo, alla quale il dipartimento ha largamente contribuito.

Vengono segnalati i seguenti punti di forza:

- A. a livello di dipartimento si è cercato di diffondere la cultura della TM, svolgendo una grande attività anche sul territorio, grazie alla forte presenza del volontariato e del cattolicesimo sociale;
- B. si fa presente che fino a due mesi fa non esisteva un database per monitorare queste attività, se ne occupava autonomamente il prof. Barcella. Adesso c'è un database apposito in Aisberg, attivo da due mesi. Il prof. Barcella evidenzia che le attività di PE finanziato sono facili da monitorare, mentre tutto il resto risulta più difficile da catalogare.

Per quanto riguarda la **ricerca**, si mettono in luce i seguenti punti di forza:

- A. la capacità del dipartimento di recepire le linee dell'Ateneo, mettendo in atto comportamenti correttivi;
- B. nel passaggio da dipartimento di eccellenza a dipartimento "normale", la prof.ssa Discacciati segnala che le pubblicazioni del 2023 sono state 310, a fronte delle 250 dell'anno precedente, il che rappresenta un buon risultato;
- C. nell'ultimo anno è aumentata la pubblicazione in riviste di fascia A, mentre risultano in calo le monografie;
- D. si segnala l'ottima partecipazione ai PRIN e al bando Stars;
- E. rilevante è anche la recente attivazione di una collaborazione con le biblioteche della rete bibliotecaria bergamasca, che conta 250 biblioteche e 180.000 iscritti.

Personale Tecnico Amministrativo

Per quanto riguarda il **PTA**, la direttrice afferma che negli ultimi anni il dipartimento ha sofferto la mancanza di personale. Recentemente, grazie all'arrivo di un paio di unità, la situazione sta migliorando.

CPDS (componente docenti):

Dall'audizione della CPDS sono emersi i seguenti:

Punti di forza:

- A. La nuova componente studenti è molto attiva e presente, purtroppo invece la componente docente è al momento in difficoltà in quanto due componenti sono in malattia;
- B. alcune problematiche sono state risolte:
 - con il passaggio a Leganto le valutazioni degli studenti si erano abbassate, c'era confusione su alcuni programmi di insegnamento e sulle modalità di valutazione. È stato effettuato un controllo capillare della CPDS, con l'aiuto dei presidenti dei CdS e della direttrice, e le problematiche sono state risolte.
 - Un altro problema era rappresentato dalla mancanza di aule studio. La CPDS ha verificato il numero di spazi e il numero di posti a disposizione ed è emerso che i posti erano disponibili, ma c'era carenza informativa. È stato perciò modificato i link sul sito e sono stati sensibilizzati gli studenti ad un corretto modo di veicolare le informazioni.

Aree di miglioramento:

- A. la logistica delle aule a disposizione, in quanto i mezzi pubblici di Bergamo non sono adeguati a raggiungere città alta, e la dotazione tecnologica delle aule prese in affitto. In queste aule spesso manca il Wi-Fi e queste sedi esterne non hanno tecnici dedicati. La proprietà degli spazi non ha interesse ad adeguare la strumentazione, così come l'Ateneo non può fare modifiche strutturali in base ai contratti in essere.
Il prof. Rosso segnala che manca una figura univoca di riferimento a cui indirizzare le richieste. La prof.ssa Pezzotta sottolinea che esiste un Prorettore con delega alla valorizzazione e gestione del patrimonio immobiliare (prof. Paolo Riva);
- B. la disponibilità di un solo tecnico che supporta i tre dipartimenti umanistici.

CPDS (componente studenti): nessuno studente si è presentato. Una studentessa, a nome di tutti, ha trasmesso nei giorni successivi una comunicazione a mezzo mail con le scuse rivolte al Nucleo affermando che avevano appuntato una data diversa.

Personale tecnico-amministrativo

a) Servizio studenti e gestione aule e appelli:

Il PTA del Servizio studenti indica i seguenti punti di forza:

- A. Recente cambiamento del sistema dei ticket, con passaggio ad un *Google form* con campi obbligatori e in questo modo i ticket sono sensibilmente ridotti. Tutto viaggia online e lo studente può fare tutto online, se vuole recarsi allo sportello non lo si impedisce, ma è una sua scelta. Si accede allo sportello solo su appuntamento, sia in presenza sia da remoto;

e le seguenti aree di miglioramento:

- A. vengono confermate le problematiche sulle sedi non di proprietà dell'Ateneo. Quando l'ufficio gestione aule e appelli riceve le segnalazioni le inoltra ai tecnici, ma i problemi non vengono risolti sulle sedi in affitto perché l'Ateneo non ha titolo e chi affitta non ha interesse a sistemare le strutture. Attualmente la soluzione che viene usata consiste nella redistribuzione delle assegnazioni spazi su lezioni che non necessitano di Wi-Fi o altre strumentazioni tecniche;
In proposito, il Nucleo ribadisce che c'è un problema di istruttoria dei contratti di locazione e invita il Dipartimento a segnalare all'ufficio che predispone gli stessi la necessità di rivederne le condizioni.
- B. in generale esiste un problema di carenza di aule e del loro ridotto dimensionamento: solo 3 aule superano i 100 posti;
- C. mancano i laboratori informatici per programmare gli esami che necessitano del pc. Nella sede di Pignolo ci sono solo un laboratorio da 96 posti e uno più piccolo da 39 posti;
- D. per quanto riguarda l'aspetto della formazione del personale, **il Nucleo chiede se esiste un piano formativo individuale discusso con il proprio responsabile. Il personale comunica che non esiste ancora un piano formativo a livello individuale.**

b) Presidio di dipartimento:

Il Presidio si occupa di molteplici aspetti: dall'acquisizione di beni e servizi sottosoglia alla stipula dei contratti per la didattica, dal front-office anche verso gli studenti alla gestione degli organi e alla risoluzione delle emergenze.

In questo contesto, la Responsabile del Presidio indica le seguenti aree di miglioramento:

- A. l'Ateneo è in una fase di sviluppo organizzativo in forte evoluzione, in cui è faticoso entrare. Sono stati attivati troppi cambiamenti su troppi fronti in contemporanea (cambiamento organizzativo e di applicativi) sullo stesso personale, il che rappresenta una criticità;
- B. i Presidi di dipartimento sono uffici periferici, ma alcune competenze sono troppo specifiche e andrebbero accentrate a livello centrale, e trasferite in periferia solo quelle strettamente necessarie;
- C. nel contesto del cambio dei sistemi applicativi, i sistemi informativi non sono stati potenziati.

CDS TRIENNALE IN L-11 LINGUE E LETTERATURE STRANIERE MODERNE

Gruppo AQ/di Riesame (componente docente):

Il CdS ha le seguenti caratteristiche: è strutturato in 4 diversi curricula, si iscrivono circa 600 matricole annuali così suddivise: Lingue e culture orientali 180 studenti, Linguistico letterario 130 studenti, Turismo culturale 130 studenti, Processi interculturali 180 studenti.

Il GDR del CdS raccoglie le criticità per il tramite del rappresentante degli studenti.

Alcune criticità sono state risolte:

- A. è stata accolta la richiesta degli studenti di avere un luogo di culto religioso per consentire momenti di preghiera;
- B. per quanto riguarda la richiesta di aule studio, il GdR ha fatto un lavoro di concerto con la CPDS per comunicare meglio quali spazi sono adibiti a studio;
- C. sono state accolte le richieste di cablatura di alcuni spazi;
- D. il CdS non pubblica interamente l'orario di tutti i semestri a ottobre.

Vengono individuati i seguenti punti di forza:

- A. negli ultimi 6 anni sono stati attivati n. 26 moduli di insegnamento in lingua straniera;
- B. per quanto riguarda l'orientamento in ingresso è stato attivato il progetto Unisco, con l'intento di spiegare agli studenti nelle scuole il modo di intendere lo studio delle lingue e letterature straniere per il corso, per costruire le giuste aspettative;
- C. il Dipartimento ha avviato la progettualità per l'istituzione di un nuovo CdS nella classe L-12 dall'a.a. 2025-26: 2 curricula (Lingue e culture orientali e linguistico-letterario) rimarrebbero nell'attuale corso della classe L-11, eventualmente con l'aggiunta di un terzo curriculum sulla transmedialità, mentre il corso della classe L-12 verterebbe sulle tematiche del turismo, heritage, territorio;
- D. per quanto riguarda l'indicatore iC25 (Soddisfazione laureandi) si registra un'ottima prestazione;
- E. per quanto riguarda le indagini sugli sbocchi occupazionali, il 76% dei laureati trovano lavoro, soprattutto nel terziario, e quindi pochi proseguono gli studi iscrivendosi alle magistrali. Si ricorda inoltre il contesto culturale del territorio, per il quale le famiglie non spingono i figli a proseguire negli studi perché c'è possibilità di lavoro;

e le seguenti aree di miglioramento:

- A. per quanto riguarda le aule, il prof. Cocco fa presente che le sedi di proprietà dell'ateneo sono attrezzate in modo adeguato, ma sugli spazi in locazione ci sono tempi di adeguamento diversi;
- B. il valore dell'indicatore iC18 è basso (ma in generale in linea con il benchmark); la prof.ssa Discacciati segnala che l'Erasmus, fiore all'occhiello del corso, è stato penalizzato;
- C. il coinvolgimento degli studenti è ancora esiguo, dal momento che c'è un solo rappresentante su 600 studenti. Il Presidente del CdS ritiene che sia una ragione culturale. Il prof. Cocco ricorda gli sforzi dell'Ateneo (es.: video) per stimolare la partecipazione degli studenti, così come la formazione rivolta alle rappresentanze studentesche; inoltre nel nuovo Statuto è stato previsto un rappresentante degli studenti nei Consigli di dipartimento e l'inserimento dei rappresentanti dei CCS in Consulta.

Gruppo AQ/di Riesame (componente studenti):

Il rappresentante degli studenti non ha alcun rilievo da segnalare sul fronte della didattica e della docenza.

Le aree di miglioramento individuate sono le seguenti:

- A. il mancato ammodernamento di alcune strutture, in particolare il seminario e le aule in Via Tassis;
- B. per quanto riguarda il piano degli studi, il posizionamento di alcuni esami dello stesso anno nello stesso giorno;
- C. la mancanza di meccanismi di comunicazione strutturata tra gli studenti;
- D. il basso numero di studenti provenienti da fuori regione.

Comitato di indirizzo/Parti interessate:

Partecipano i membri del comitato Noemi Ciceroni e Matteo Assolari.

La prof.ssa Ciceroni rileva che il percorso di laurea triennale consente di assumere il ruolo di docente negli ITS, ed è caratterizzato da un'offerta assai ricca e appetibile. Inoltre, conferma che il comitato di indirizzo ha un ruolo efficace nel proporre modifiche migliorative al corso di laurea, in particolare per quanto riguarda l'internazionalizzazione. La dott.ssa Ciceroni riferisce che gli studenti danno riscontri positivi e soddisfacenti riguardo al corso di laurea, in particolare per la possibilità di fare esperienze all'estero. Secondo la prof.ssa Ciceroni, un aspetto critico rilevato dagli studenti riguarda la carenza di strutture residenziali offerte dall'Università di Bergamo, che non si verifica invece in università di paesi stranieri come Olanda, Francia, UK, Germania.

Infine, la prof.ssa Ciceroni suggerisce di migliorare la fase di orientamento degli studenti in ingresso al corso, per aumentare il successivo livello di soddisfazione.

Il dott. Matteo Assolari si sofferma principalmente sugli sbocchi professionali dei laureati nelle aziende del territorio. Rileva in primo luogo una carenza di laureati disponibili a lavorare nelle aziende. Per migliorare questo aspetto, suggerisce di fornire agli studenti del corso di laurea competenze relative a "soft skills" richiesti dalle mansioni aziendali (nozioni su backoffice commerciale, gestione delle risorse umane, struttura di un'azienda, presentazione in pubblico di progetti, tecniche di comunicazione). Il dott. Assolari rileva inoltre che circa il 10% dei laureati non ha trovato un lavoro, mentre le aziende ricercano personale laureato. Sollecita quindi un'analisi del problema. A questo proposito il dott. Assolari suggerisce di intensificare gli stage e i workshop presso le aziende del territorio da parte degli studenti del corso di laurea.

CDS MAGISTRALE IN LM-38 LINGUE MODERNE PER LA COMUNICAZIONE E LA COOPERAZIONE INTERNAZIONALE

Gruppo AQ/di Riesame (componente docente):

La Presidente sottolinea l'importanza della formazione linguistica e la necessità di uniformare le competenze linguistiche iniziali degli studenti al fine di permettere loro di completare il corso di studi. A tal fine, gli esami di lingua si compongono di diversi moduli, compresa una parte di Linguistica delle singole lingue.

Dall'audizione della componente docente del Gruppo di Riesame sono emersi i seguenti punti di forza:

- A. i dati sugli sbocchi occupazionali sono sempre confortanti. Sono ottime anche le esperienze di tirocinio, dalle quali spesso nascono rapporti di lavoro;
- B. si sono organizzate iniziative di orientamento in uscita che potessero informare gli studenti sulle possibilità post-laurea. Nonostante si tratti di iniziative strutturate, la risposta degli studenti non è stata molto incoraggiante. Si è perciò deciso di convertire i seminari in laboratori del valore di 3 cfu, al fine di incentivare la partecipazione degli studenti;
- C. le parti interessate forniscono stimoli di miglioramento, il CdS riceve proposte anche di modifica sui contenuti degli insegnamenti. Ad esempio, grazie al suggerimento delle parti interessate è stato introdotto l'insegnamento di Diritto commerciale e sono state attivate due *Summer Schools*, destinate a favorire l'inserimento dei laureati nelle aziende. Ora che il dipartimento di Lingue non è più Dipartimento di Eccellenza, è venuta meno la copertura finanziaria per l'organizzazione delle *Summer schools*, ma si stanno valutando delle forme alternative di finanziamento;
- D. il CdS ha istituito le seguenti figure specifiche, anche se poco utilizzate: un referente per le prove finali e un referente per il rapporto docente-studente;

e le seguenti aree di miglioramento:

- A. si registra un ritardo negli studi da parte degli iscritti al CdS magistrale. Molti studenti lavorano e non si iscrivono come studenti part-time perché ciò impone un limite annuo di acquisizione dei CFU. Il CdS cerca di trovare un equilibrio venendo incontro agli studenti mediante l'organizzazione di esami parziali. Uno scoglio è rappresentato dagli esami di lingua. Per spagnolo ad esempio esiste una piattaforma di autoapprendimento per aiutare nello studio.

Inoltre c'è un tutor per ogni lingua, che è presente tutto l'anno. Ulteriori azioni migliorative messe in atto sono state: per un curriculum è stato spostato un esame dal II anno al I per provare ad alleggerire il carico dello studente; si è proposto un secondo anno più snello anche per poter innestare i due doppi titoli, con tirocinio obbligatorio;

- B. gli studenti nelle OPIS segnalano come problematiche le conoscenze in ingresso e che alcuni esami sono troppo pesanti. A tal proposito, **il Nucleo suggerisce una valutazione della criticità al fine di individuare possibili azioni di miglioramento.**
- C. mancano aule studio;
- D. l'organizzazione è un po' lenta nel rispondere alle richieste del CdS;
- E. quest'anno si è registrato un calo degli immatricolati del 40% (80 matricole), ma il calo è trasversale sia nell'area geografica sia a livello nazionale. Non è un corso internazionalizzato, si è notata una ridistribuzione degli iscritti anche sulle altre LM. Questa diminuzione per i docenti del CdS non è negativa, in quanto restano gli studenti più motivati e c'è la speranza che questo migliori il rapporto docenti/studenti e anche il tasso di laurea. Il CdS è arrivato ad avere anche 150 iscritti al I anno, ma viene sottolineato che erano troppi.

Gruppo AQ/di Riesame (componente studenti):

La rappresentante degli studenti individua i seguenti punti di forza:

- A. da parte dei professori c'è molta disponibilità, viene riconosciuto uno sforzo continuo per migliorare l'offerta didattica, non ci sono lamentele sulla didattica;

e le seguenti aree di miglioramento:

- A. alcune sedi, in particolare quella del seminario, non sono adatte alla didattica del corso; la studentessa, in risposta a specifica domanda, se dovesse scegliere preferirebbe una sede fuori dal centro storico, ma dotata di una connettività e infrastruttura tecnologica adeguata alla didattica del corso;
- B. c'è una difficoltà su alcuni insegnamenti di lingua, in particolare il russo, che prevede un test informatizzato per poter accedere all'esame, che penalizza gli studenti e li scoraggia;
- C. sono segnalati rari casi di mancata presenza di alcuni docenti a lezione;
- D. per quanto riguarda la presenza di un supporto strutturato sull'orientamento in uscita, la studentessa conosce i *Career Days* e l'iniziativa *Café Placement*, ma non conosce altre iniziative. Segnala che gli studenti ricevono mail su proposte di tirocinio e stages, ma non sull'orientamento in uscita;
- E. a parere della studentessa, gli studenti del CdS si laureano in ritardo perché gli esami di lingua sono molto complessi e articolati;
- F. viene segnalato il caso di una prova parziale non annunciata nel Syllabus, comunicata agli studenti con pochi giorni di anticipo e collocata in un periodo di recupero delle lezioni.

Comitato di indirizzo/Parti interessate:

I rappresentanti delle parti interessate segnalano i seguenti punti di forza:

- A. la partecipazione a questo Comitato di indirizzo è molto positiva, c'è un ascolto molto attento di quelle che sono le indicazioni da parte dei partecipanti. Non sempre e non tutto viene recepito, in quanto ognuno porta la propria esperienza e il proprio punto di vista, ma c'è ascolto delle diverse istanze che vengono valutate all'interno del CdS. Si evidenzia che, negli anni, sono cambiati alcuni aspetti, su input delle riunioni del Comitato di indirizzo;
- B. nell'ambito dei tirocini in azienda, l'esperienza è nel complesso positiva in quanto dal pdv della conoscenza linguistica si sono trovate persone molto preparate;
- C. si ritiene importante la costruzione di percorsi trasversali e l'acquisizione di una formazione transdisciplinare.

In chiusura il NdV, sulla base di quanto emerso, invita il Dipartimento a monitorare l'offerta formativa, i relativi numeri e l'adeguatezza alle strutture disponibili, richiamando l'attenzione anche su una idonea promozione a livello centrale della nuova offerta (ad es. *Digital Humanities*). Inoltre, alla luce delle segnalazioni nelle OPIS di problematiche relative alle



conoscenze in ingresso per la LM 38, il Nucleo suggerisce una valutazione della criticità al fine di individuare possibili azioni di miglioramento.

Richiama, inoltre, l'attenzione su un maggior coinvolgimento degli studenti nei diversi organi e commissioni.

Suggerisce altresì all'Ateneo di prevedere nei contratti di locazione di futura stipulazione specifiche parti dedicate agli aspetti tecnologici di supporto alle sedi (WIFI ecc.) e di intervenire con eventuali addenda per quelli in corso.

Sul fronte del PTA, evidenzia l'opportunità di prevedere piani formativi a livello individuale per il personale stesso.