

**RAPPORTO DI RIESAME CICLICO**
**Denominazione del Corso di Studio:** LINGUE E CULTURE PER LA COMUNICAZIONE INTERNAZIONALE

**Classe:** LM37

**Dipartimento:** DISTU

**Sede:** Università degli Studi della Tuscia, Via S. Maria in Gradi, n. 4, 01100 Viterbo

**Primo anno accademico di attivazione:** 2009/10

Responsabile del CdS	Recapiti telefonici	Indirizzo e-mail
Prof. Stefano Telve	0761357865	<a href="mailto:telve@unitus.it">telve@unitus.it</a>

**Gruppo di Riesame**

Componenti il GdR	Funzione	Recapiti telefonici	Indirizzo e-mail
Stefano Telve	Docente del CdS e Responsabile AQ del CdS	0761357865	telve@unitus.it
Gianmarco Giannasi	Rappresentante degli studenti	-----	giammy_995@yahoo.it
Giovanna Fiordaliso	Docente del CdS	0761357896	g.fiordaliso@unitus.it
Saverio Ricci	Docente del CdS	Ufficio del direttore	saveriori@gmail.com
Luca Lorenzetti	Docente del CdS	0761357870	l.lorenzetti@unitus.it
Maria Gabriella Dionisi	Docente del CdS	0761357896	dionisi@unitus.it
Chiara Sangiovanni	Personale TA	0761357875	sangiovanni@unitus.it
M. Vincenza Grazini	Rappresentante del mondo del lavoro (Ufficio Risorse Umane ed Alternanza Scuola Lavoro, Camera di Commercio di Viterbo)	0761234408	vincenza.grazini@vt.camcom.it

Sono stati consultati inoltre: Cristina Rosa (docente del CdS delegata al progetto Erasmus), Paolo Marini (docente delegato ai tirocini), Paola Fumagalli (segreteria).

Il Gruppo di Riesame si è riunito, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame, operando come segue.

Il Gruppo di Riesame è stato informato in ultima istanza il 17 febbraio 2020 in sede di Consiglio unificato dei corsi di laurea (L11 – LM37) dell'imminente esigenza di redigere il Rapporto di Riesame Ciclico (con consegna prevista per il 20 marzo) e della successiva riunione operativa del Presidio di Qualità sul medesimo tema (21 febbraio 2020). Le operazioni di stesura, commento, revisione e redazione finale del RRC, in ragione delle particolari condizioni di lavoro imposte dall'Emergenza Coronavirus, sono state realizzate nelle settimane successive attraverso consultazioni telematiche interne al Gruppo del Riesame, durante le quali i membri del Gruppo hanno condiviso il documento, contribuendo con suggerimenti e osservazioni.

Presentato, discusso e approvato in Consiglio di Corso di Studio il **09.02.2021**

***Sintesi dell'esito della discussione con il Consiglio del Corso di Studio***

Il testo, dopo la stesura avvenuta nei mesi precedenti, è stato trasmesso al Consiglio di corso unificato che, dopo una breve presentazione, lo ha approvato senza particolari rilievi nella seduta del 9 febbraio 2021.

**Fonti:**

Almalaurea

Anagrafe Nazionale degli Studenti

Cruscottoiscrizioni.unitus.it

Schede Sua-CdS del Corso di Studio LM-37 (2017-2019)

Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) del CdS LM-37 (2019)

Rapporto di Riesame Ciclico LM-37 (2015)

Relazioni della Commissione Paritetica Docenti-Studenti (2019)

Relazione sulla valutazione delle attività didattiche attraverso le opinioni degli studenti frequentanti (NdV 2019)

Relazione sulla valutazione delle attività didattiche attraverso le opinioni degli studenti frequentanti (NdV 2018)

Relazione del Nucleo di Valutazione (NdV) di ateneo (2018-2019)

Verbali delle consultazioni con le parti sociali (2017-2019)

Verbali del CCS (2017-2019)

## 1 – DEFINIZIONE DEI PROFILI CULTURALI E PROFESSIONALI E ARCHITETTURA DEL CDS

### 1-a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

Nel corso del triennio 2017-2019 sono intercorsi alcuni rilevanti adeguamenti mirati a migliorare l'efficacia dell'offerta formativa del corso di studi, anche in accordo alle azioni correttive previste nel precedente RRC (1-c), volte sia a valorizzare le possibilità offerte dal corso di laurea ai fini dell'accesso alle classi di insegnamento delle lingue straniere, sia ad incrementare e migliorare ulteriormente i rapporti con il mondo del lavoro.

Dall'anno accademico il 2017-18 il CdS, rispondendo all'opportunità manifestata anche dalle parti sociali di offrire agli studenti l'alternativa tra un percorso di studi nelle lingue straniere segnato dall'approfondimento linguistico e letterario e un percorso caratterizzato invece da competenze utili nel campo editoriale e della organizzazione culturale, si è dotato di un secondo curriculum, intitolato "Attività e produzione culturale", che prevede una curvatura del profilo linguistico-letterario in favore delle culture storico-artistiche, della editoria digitale e delle nuove tecnologie mediatiche.

Per quanto riguarda l'accesso all'insegnamento delle lingue straniere nell'istruzione secondaria di primo e secondo grado, si è provveduto all'innalzamento da 8 a 10 cfu dei moduli didattici del settore concorsuale 10/G1 al fine di garantire la quota minima di 18 cfu da acquisire nel settore nell'arco del quinquennio e soddisfare i requisiti previsti dalle modifiche alle classi di concorso per l'insegnamento (secondo le quali la laurea in LM37 costituisce titolo di accesso "se conseguita entro l'a. a. 2018/2019 con almeno 12 crediti nei settori scientifico disciplinari L-LIN/01 (Glottologia e linguistica) o L-LIN/02 [...]; se conseguita dall'a.a. 2019/2020 con almeno 18 crediti nei settori scientifico disciplinari L-LIN/01 e L-LIN/02 [...]"); parallelamente, l'insegnamento appartenente al ssd L-LIN/02 è stato ridenominato in modo da venire incontro alle esigenze di erogazione di cfu in Didattica delle lingue straniere richiesti ai fini del conseguimento dei 24 cfu per l'accesso ai FIT. Successivamente, in seguito all'inserimento da parte del MIUR del corso di laurea LM37 tra le lauree abilitanti ai fini della classe di concorso A23 (Italiano per stranieri), di recente istituzione, è stato inserito tra le materie affini dell'offerta formativa il settore MGGR/01, così da consentire agli iscritti la possibilità di acquisire i cfu previsti in questo settore per la suddetta classe di concorso.

Ancora in relazione agli sbocchi occupazionali e in particolare all'insegnamento, è stato preparato e pubblicato sul sito di dipartimento un apposito box informativo che contiene informazioni in merito ai requisiti d'accesso, in termini di ssd e di cfu, alle varie classi di concorso nell'arco dei cinque anni (ovvero per il triennio del CdS in Lingue e culture moderne - L11 e per il biennio del CdS in Lingue e culture per la comunicazione internazionale - LM37), così da consentire agli studenti di lingue di poter predisporre, sin dal primo anno di triennale, un percorso di studi organico e finalizzato.

Tra le "Altre attività formative" è stato attivato dall'a.a. 2017-18 il laboratorio di redazione e revisione della scrittura accademica LISA+, come attività professionalizzante (in particolare, relativamente agli specifici interessi del corso di laurea: Corso di preparazione tesi - indicazioni per la scrittura di un documento tecnico-scientifico; Corso per la creazione di una presentazione scientifico-divulgativa).

Per migliorare la presentazione dell'offerta delle numerose convenzioni a disposizione degli studenti è stata pubblicata sul sito del dipartimento una sezione dedicata, a cura del docente delegato di dipartimento, che contiene l'albo delle convenzioni completo e aggiornato, l'illustrazione della procedura da seguire per il tirocinio curriculare e la modulistica scaricabile in formato pdf, così da pubblicizzare meglio il servizio e rendere più agevoli le procedure delle pratiche.

Nel 2019 i corsi di laurea in Lingue e culture moderne (L11) e in Lingue e culture per la comunicazione internazionale (LM37), afferenti allo stesso dipartimento DISTU, in ragione della forte continuità didattica che li caratterizza, si sono costituiti in un Consiglio di corso unificato (marzo), al fine di ottimizzare quanto più possibile l'integrazione e il coordinamento tra i due CdS. Alla costituzione del Consiglio unificato è seguita l'emanazione di un Regolamento unificato (approvato in CdD il 16 maggio 2019).

Relativamente al secondo obiettivo, consistente nel favorire la fruibilità del titolo per l'accesso al mondo del lavoro, nel corso del triennio 2017-2019 è stata migliorata la presentazione dell'offerta delle numerose

convenzioni a disposizione degli studenti prevedendo sul sito del dipartimento una sezione dedicata, a cura del docente delegato di dipartimento, che contiene l'albo delle convenzioni completo e aggiornato, l'illustrazione della procedura da seguire per il tirocinio curriculare e la modulistica scaricabile in formato pdf. Parallelamente, è stata fortemente incrementata la quota degli enti convenzionati con il dipartimento, anche fuori provincia, passata da 73 a 130.

#### **1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI**

Nel corso del triennio 2017-2019 l'incontro e il dialogo intrattenuti dai responsabili dei corsi di laurea con le parti sociali hanno avuto cadenza annuale, con due incontri dedicati presso le strutture del dipartimento (13 gennaio 2017 e 17 gennaio 2018) e un incontro (9 ottobre 2018) e una consultazione informatica d'ateneo tramite questionario (gennaio 2020), e hanno riguardato principalmente il monitoraggio dei tirocini in termini di qualità del servizio svolto e le possibili linee di sviluppo e collaborazione.

Nel corso del triennio (2017-2019) gli enti convenzionati con il dipartimento sono quasi raddoppiati, passando da 73 a 130: enti privati e pubblici di Viterbo e provincia e di altre aree di riferimento (Civitavecchia, Roma, Terni e altri comuni dell'Umbria) con interessi pienamente attinenti al profilo formativo e occupazionale proprio dei laureati magistrali in LM37 (specialisti delle relazioni pubbliche, redattori di testi tecnici, operatori della pubblicità, traduttori, organizzatori di eventi culturali).

Complessivamente, si è confermato il grado di soddisfazione per l'attività svolta dai tirocinanti presso gli enti convenzionati (già registrato nel precedente Rapporto del Riesame Ciclico 2015), che hanno formulato giudizi positivi riguardo alla preparazione degli studenti e alla adeguatezza delle loro competenze, alla loro capacità di inserirsi nei differenti ambienti lavorativi e alla validità dell'offerta formativa in relazione alle richieste che provengono dal mondo del lavoro.

Gli spunti di possibile sviluppo offerti dai rappresentanti delle parti sociali hanno evidenziato l'utilità e l'opportunità del supporto dei tirocinanti in diversi possibili ambiti: nei processi di semplificazione del linguaggio burocratico richiesti dalla Regione Lazio (ad esempio nella revisione del materiale pubblicato sul sito della ASL e nelle comunicazioni all'esterno dell'URP); nell'attività di comunicazione e promozione messa in atto verso il territorio dal Museo Civico e dal Polo Turistico; nel rafforzamento della conoscenza della lingua italiana da parte degli studenti stranieri presenti negli istituti superiori locali (ad es. il Buratti) e nella gestione di corsi di lingua italiana per stranieri gestiti dalla Casa dei diritti sociali insieme allo sportello per alimentazione e servizi e al laboratorio interculturale. A fronte di ciò si osserva una relativa difficoltà, da parte di alcuni enti, ad accogliere tirocinanti durante i mesi estivi, oltre all'esigenza di un miglioramento della politica dei trasporti locali.

Si segnala che dalla recente consultazione informatica (gennaio 2020), sia pure condotta attraverso un numero di questionari contenuto e auspicabilmente ampliabile, emerge, oltre al grado di soddisfazione del servizio espresso dagli enti tirocinanti (con giudizi positivi – "abbastanza" e "del tutto" – circa l'adeguatezza delle competenze e degli obiettivi formativi), la più che frequente indicazione del possesso della laurea magistrale tra i requisiti ritenuti prioritari per l'inserimento del laureato nell'ente. L'offerta formativa, alla luce delle rilevazioni delle opinioni degli studenti, del riscontro con le parti sociali e dei risultati didattici documentati, risulta essersi aggiornata, nel corso del tempo, per rispondere in modo adeguato al perseguimento degli obiettivi formativi previsti.

Si ricorderà che nel 2015 il corso ha riportato una valutazione di piena soddisfazione dei requisiti da parte della CEV dell'Anvur, insieme a uno solo degli altri corsi di laurea selezionati. Nell'ultimo RAR (2016, relativo all'a.a. 2014-15), il Gruppo del Riesame ha potuto mettere in evidenza la conclusione, con successo, di alcune attività correttive, e i buoni risultati conseguiti su alcuni piani: monitoraggio studenti inerti, soddisfazione degli studenti circa la didattica, percentuale dei laureati in corso o nel primo anno di fuori corso, miglioramento delle competenze linguistiche generali e speciali, efficacia del titolo di studio nel mondo del lavoro. La percentuale degli studenti complessivamente soddisfatti del corso di laurea è superiore alla media geografica e nazionale del triennio 2015-2017, con una deflessione nel 2018.

Un quadro complessivamente positivo è ricavabile dai dati relativi all'occupabilità, all'efficacia del titolo di laurea e alla soddisfazione del lavoro: sono pressoché stabili nel triennio di riferimento (ad esclusione del

2019, per indisponibilità dei dati) le percentuali di chi ha dichiarato di aver utilizzato le competenze acquisite con la laurea nel mercato del lavoro in misura ridotta (28,6% nel 2017; 30,8% nel 2018) o in misura elevata (57,1% nel 2017; 61,5% nel 2018). In sensibile crescita l'indicatore di condizione occupazionale, che passa dal 70% (2017) all'81,3% (2018) di laureati che lavorano. Continua a salire (57,1% nel 2017; 61,5% nel 2018) la definizione di molto efficace o efficace per la laurea nel lavoro svolto, insieme alla soddisfazione per il lavoro svolto (6,6 nel 2017; 7,7 nel 2018).

Per quanto riguarda gli sbocchi occupazionali, il corso di laurea LM37 ha rilasciato un numero di cfu sufficiente per l'accesso ai TFA prima e ai PAS poi nelle classi di insegnamento delle lingue straniere e prevede attualmente, nell'offerta formativa, gli insegnamenti necessari per l'accesso alle classi di concorso per il personale docente nella scuola superiore di primo e secondo grado (ad eccezione dei 24 cfu nei settori formativi antropologici, psicologici, pedagogici e nelle metodologie didattiche, erogati centralmente dall'ateneo).

#### **1-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO**

- continuare a ottimizzare l'offerta formativa in coerenza con gli sbocchi occupazionali e con i profili professionali richiesti dal territorio, avviando ad esempio progetti didattici e di formazione professionale coordinata con alcuni degli enti convenzionati.
- definire ulteriormente i profili professionali del corso di laurea, intensificando ad es. i rapporti con ex studenti inseriti nel mondo del lavoro.
- migliorare sotto il profilo organizzativo l'armonizzazione tra didattica curricolare e laboratori linguistici, ad es. attraverso l'uso professionalizzante dei software di traduzione, analisi testuale e trattamento dei corpora, di recente acquisizione.

## **2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE**

### **2-a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME**

In relazione alle azioni correttive illustrate nel precedente RRC, il più stretto raccordo con il CdS L11 si è concretizzato nell'unificazione dei due Consigli di corso di studi L11 e LM37 (vd. 1-a). L'obiettivo dell'aumento della soddisfazione complessiva può ritenersi raggiunto, nel periodo considerato, in ragione del progressivo incremento del dato ("Sono complessivamente soddisfatto del corso di laurea magistrale") registrato nelle rilevazioni Almalaurea nel triennio 2016-2018 ("decisamente sì": 35,9 nel 2016; 36,7 nel 2017; 52,2 nel 2018).

Quanto all'offerta formativa, oltre alle novità illustrate nel precedente punto 1-a, può segnalarsi qui, per l'internazionalizzazione, il rinnovamento della convenzione per il doppio diploma con una sede universitaria europea (Bochum).

Da segnalare, inoltre, l'introduzione della piattaforma GOMP, portale che innova, oltre alla gestione interna della didattica, l'interfaccia con gli studenti (vd. 2-c, 3-c).

### **2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI**

Le modalità e i requisiti di accesso al CdS (SUA - Quadro A3a, A3b) sono illustrati dettagliatamente nella sezione del sito dedicata, dove è possibile scaricare la modulistica necessaria per presentare la domanda di preiscrizione, da compilare e inoltrare telematicamente tramite GOMP. L'esito della verifica dei requisiti, dei titoli richiesti e dell'adeguatezza della preparazione per l'accesso è descritto in fase di preiscrizione in un apposito modulo, insieme ad eventuali lacune formative e alle indicazioni operative per colmarle.

Le schede descrittive degli insegnamenti prevedono, oltre alle informazioni su programma, testi, recapiti, orari di ricevimento e cv del docente, indicazioni sulla data di inizio e termine delle attività didattiche, sulla modalità di erogazione delle lezioni, sulla frequenza (obbligatoria / non obbligatoria) e sui metodi di valutazione. Le informazioni di più stretta pertinenza al corso e di maggiore interesse per gli studenti sono presentate dettagliatamente in aula dal docente all'inizio del corso. Relativamente alle lingue straniere, l'USL presenta nel suo sito tutte le informazioni necessarie relative alle competenze linguistiche d'ingresso e d'uscita dello studente e al passaporto per le lingue.

L'attività di orientamento è svolta non solo nei confronti degli studenti provenienti dal corso di laurea in Lingue e culture moderne (L 11) attivo nella medesima sede, ma anche verso la quota di studenti che ha conseguito la laurea di primo livello in un ateneo diverso, supportati con colloqui e ricevimenti periodici (attività di sportello) e consulenza via mail, volti a fornire assistenza in fase di avviamento degli studi (descrizione del percorso formativo, compilazione del piano di studi, presentazione degli sbocchi professionali, accoglienza di studenti stranieri, servizi offerti dal dipartimento e dall'ateneo come borse di studio, Erasmus, stage, tirocini, servizi ai disabili) e in fase di prosecuzione, grazie all'attività di tutoraggio in itinere e di supporto allo studio. L'attività di orientamento e tutorato del CdS è svolta, oltre che dai singoli docenti del corso, da docenti delegati del direttore e da un gruppo di studenti senior, i cui recapiti mail e la cui attività sono pubblicati nell'apposita sezione del sito di dipartimento. Il gruppo di orientamento e tutorato formato da docenti e studenti senior si avvale anche di un indirizzo mail specifico di orientamento e di alcune piattaforme social (Facebook, Instagram, Twitter) che si sono rivelate molto utili a potenziare la comunicazione tra la struttura e gli studenti in merito ad aggiornamenti relativi ai molteplici aspetti relativi all'attività didattica e alla vita studentesca del corso di laurea, con particolare utilità per studenti fuori sede e lavoratori; il potenziamento della comunicazione attraverso piattaforme social è stato possibile grazie all'attivazione, sia pure per la durata di un solo anno, di una figura di dipartimento dedicata (tutor informatico). Altri suggerimenti sono stati infine raccolti in occasione degli incontri periodici con le parti sociali, allo scopo di valorizzare i punti di forza del CdS relativamente alle prospettive occupazionali. Relativamente agli studenti con esigenze specifiche e in particolare ai disabili, la docente delegata del DISTU alla disabilità è a disposizione anche degli studenti del corso LM37 e tiene aggiornato il coordinatore del corso, anche in collaborazione con i tutor, in merito alle attività per

l'inserimento e il sostegno da prevedere, anche in collaborazione con i tutor del corso.

L'internazionalizzazione del CdS è attuata soprattutto attraverso il quadro degli accordi per la mobilità internazionale degli studenti nella cornice del programma Erasmus, che prevede per i corsi di laurea in lingue oltre 60 convenzioni attive con Paesi europei ed extraeuropei, con un indice di gradimento da parte degli studenti decisamente alto. L'attività Erasmus dei corsi di laurea in lingue (Lingue e culture moderne L11 e Lingue e culture per la comunicazione internazionale – LM37) è gestita da una docente appositamente delegata ed è pubblicizzata nell'apposita sezione del sito di dipartimento, periodicamente aggiornato con le notizie relative ai nuovi bandi e alle principali novità in merito, e tramite i profili Facebook e Twitter. Oltre al progetto Erasmus, la mobilità degli studenti è attuata, per la Cina, tramite le borse di studio Hanban, offerte grazie al sostegno dell'Ufficio centrale cinese agli studenti dell'Istituto Confucio, di cui è referente interno un docente del Consiglio di corso unificato.

Sono inoltre attivi, all'interno dell'o.f. dei corsi di laurea in lingue, progetti di scambio linguistico con studenti stranieri in sede: il progetto Tandem, sostenuto dalla Commissione Europea UE per la promozione del multilinguismo; e la collaborazione con il Consorzio USAC ("language partner"), che propone inoltre, in collaborazione con l'Ufficio Mobilità e Cooperazione internazionale d'ateneo, bandi per periodi di studio all'estero (anche in paesi non di lingua inglese).

Nei corsi di laurea in lingue (L11 e LM37) raccoglie inoltre adesioni, da parte di docenti interni ed esteri, il programma Erasmus+ per brevi soggiorni di ricerca e di didattica affiancati ai corsi curricolari, con effetti di approfondimento e potenziamento delle competenze disciplinari.

## 2-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

- migliorare le schede degli insegnamenti, attraverso descrizioni più esaustive delle informazioni previste nei diversi campi.
- migliorare l'accoglienza degli studenti Erasmus incoming e il loro accompagnamento nel percorso di studi, anche in relazione all'apprendimento dell'italiano come lingua seconda, con la costituzione di un gruppo per la didattica dell'italiano L2 (cfr. CdD 20 febbraio 2020) formato dai docenti di Linguistica italiana, Linguistica generale e Didattica delle lingue per coordinare con i Servizi linguistici e con gli Uffici mobilità l'accoglienza degli studenti Erasmus+ e Erasmus KA17, a livello di CdS e di ateneo.
- d'intesa con i responsabili di ateneo per le piattaforme informatiche, rendere il più possibile semplici e amichevoli per gli studenti le modalità di accesso alle informazioni relative al corso, di presentazione e controllo / modifica dei piani di studio.
- in tema di orientamento, mettere a punto proposte per la promozione del corso di laurea magistrale al di fuori dell'università della Tuscia.
- intensificare l'attività correlata agli accordi stipulati con atenei stranieri (convenzioni Erasmus e doppio diploma) attraverso un maggiore scambio di docenza per attività didattica e di ricerca.

### 3 – RISORSE DEL CDS

#### 3-a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

Importanti mutamenti intercorsi rispetto all'ultimo RRC (2015) riguardano intanto gli strumenti informatici istituzionali attraverso i quali l'offerta formativa dell'ateneo è presentata agli utenti: in un primo momento, con la sostituzione della piattaforma didattica di ateneo ([www.didattica.unitus.it](http://www.didattica.unitus.it)) e del sito di dipartimento ([www.unitusdistu.net](http://www.unitusdistu.net)) con una nuova piattaforma integrata ([www.unitus.it/it/dipartimento/distu](http://www.unitus.it/it/dipartimento/distu)); in tempi successivi, con l'ingresso di GOMP, progressivamente implementato delle sue funzionalità e ancora in corso di ottimizzazione.

L'ingresso delle nuove piattaforme e dei nuovi siti ha comportato una impegnativa gestione del processo di transizione e un forte impegno da parte di tutto il personale docente e tecnico-amministrativo nonché degli studenti tutor, che hanno costituito un importante punto di mediazione e di dialogo tra il dipartimento e gli studenti.

Il dipartimento si è dotato infine di un nuovo laboratorio con 10 postazioni (MedLab - Laboratorio di grafica, traduzione e di analisi testuale), provvisto di strumenti hardware e software per la traduzione e l'analisi testuale (Analisi di corpora e text mining, Tipografia, impaginazione, elaborazione di documenti, marcatura, elaborazione grafica), finalizzato alla ricerca e alla didattica il cui uso, recentemente avviato nell'ambito dei corsi e dell'o.f. relativa al CdS triennale in L11, potrebbe essere utilmente esteso anche all'o.f. riguardante il CdS magistrale in LM37.

#### 3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Come riportato nelle SMA 2019 e 2018 (indicatore iC08), relative al biennio 2017-2018, dei nove docenti di riferimento, solo uno è di materia affine: il corpo docente è dunque adeguato, per numerosità e qualificazione, a sostenere le esigenze scientifiche e didattiche del Cds.

Per quanto riguarda il rapporto studenti/docenti (SMA 2019 e 2018, indicatore iC05), i dati percentuali sono piuttosto stabili nel tempo (3,8%, 4%) e prossimi, benché inferiori, a quelli di area geografica (6,5%, 6,7%) e nazionali (6,5%, e 6,8%): la leggera crescita intercorsa è correlata all'aumento degli iscritti al primo anno registrata nel 2018. Analogamente, è stabile nel biennio considerato (10,6%, 10,5%) anche il rapporto studenti iscritti/docenti complessivo (pesato per le ore di docenza) (SMA 2019 e 2018, indicatore iC27), sia pure restando inferiore al dato d'area geografica (13,2%, 14,2%) e nazionale (13%, e 14,1%).

Tra le iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche degli studenti si segnala l'avvio di un laboratorio di redazione e revisione della scrittura (LISA+) con strumenti informatici e di un laboratorio di "Natural Language Processing" (strumenti e tecniche per il trattamento automatico delle lingue).

Il contatto tra ricerca e didattica avviene sia attraverso incontri periodici con docenti ospiti di altri atenei su speciali temi di ricerca di stretta attinenza all'offerta formativa dei corsi di laurea in lingue (L11 e LM37) e di grande valore formativo per gli studenti; sia attraverso singoli approfondimenti curati dai docenti all'interno dei propri corsi curricolari su temi di ricerca di proprio interesse; sia ancora attraverso convegni e workshop organizzati in sede, eventualmente correlati a progetti finanziati tra i quali i PRIN e il Progetto di Eccellenza (a seguito della valutazione da parte del MIUR del DISTU come Dipartimento d'eccellenza nel 2017) e in particolare, con le attività dell'Accademia di Diritto e linguaggio. Una pagina del sito di dipartimento raccoglie ed illustra le principali pubblicazioni (monografie, atti di convegno) prodotte dai docenti dei diversi corsi di laurea. A questo proposito, si segnala che l'indicatore della Qualità della ricerca (SMA 2019 e 2018 - iC09) è costantemente pari negli anni al valore geografico e nazionale (=1).

Tra le iniziative rivolte agli studenti dei corsi di laurea in lingue, aperte al pubblico con inviti tradizionalmente rivolti alle scuole del territorio, sono da ricordare anche le lezioni magistrali, tenute in autunno, per ogni corso di laurea del dipartimento, da studiosi ed esperti di fama nazionale e internazionale.

Il personale tecnico-amministrativo fornisce un supporto essenziale in pieno coordinamento con il



presidente e i docenti del corso di laurea sui diversi fronti della didattica e della ricerca; la Direzione e il personale del Polo umanistico-sociale supporta in modo fattivo e continuativo queste attività, garantendo un passaggio non traumatico dalla gestione locale della biblioteca di Lingue e letterature del San Carlo al nuovo Polo unificato; a questo proposito, può essere auspicabile un monitoraggio sugli effetti che l'unificazione ha prodotto in termini di uso reale del patrimonio bibliotecario. Le risorse multimediali messe a disposizione dall'ateneo forniscono un supporto di estrema utilità per la gran parte dei docenti del corso e in particolare per i docenti di lingue.

Relativamente alle aule e alle attrezzature, come emerge anche dalla Relazione annuale del CPDS, si rileva l'esigenza di una maggiore disponibilità degli spazi (aule, aule studio) e una più accurata manutenzione delle attrezzature informatiche e multimediali.

### 3-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

- ampliare e migliorare le infrastrutture della sede (specialmente per ciò che riguarda le aule, gli spazi comuni e le attrezzature) attraverso una revisione degli spazi relativamente alle loro destinazioni d'uso (in tal senso l'azione è stata avviata già a livello dipartimentale nel corso del 2019).
- promuovere le iniziative atte a divulgare presso il territorio la ricerca compiuta dai docenti del corso di laurea, e in particolare presso gli studenti, ad es. prevedendo seminari e discussioni aperte.
- migliorare la funzionalità e l'usabilità delle pagine web nell'attuale sito di dipartimento, anche in relazione ai servizi offerti dalla piattaforma GOMP di recente introduzione, attraverso un costante monitoraggio dei contenuti e l'ottimizzazione della gestione.
- relativamente ai due interventi correttivi segnalati nel precedente RRC (2015), si segnala che le criticità correlate all'efficacia della piattaforma didattica sono attualmente superate, e comunque da riaggiornare e monitorare, dall'ingresso della nuova piattaforma GOMP; le difficoltà nella formazione della rappresentanza degli studenti segnalata nel precedente RRC non presenta più un aspetto critico.

## 4 – MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CDS

### 4-a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

Rispetto alla situazione relativa al precedente RRC, si riassumono qui le principali azioni relative al monitoraggio e alla revisione del CdS.

Gli adempimenti relativi alle procedure di AQ sono gestiti da un Gruppo di lavoro, coordinato dal Referente del CdS, che sovrintende al regolare svolgimento delle procedure secondo le tempistiche previste dallo Scadenario AVA (compilazione Scheda SUA, redazione SMA e altri documenti) e all'aggiornamento delle informazioni intercorrenti tra il Gruppo di lavoro, la Commissione Paritetica e il Presidio di Qualità.

Il Consiglio di corso unificato (L11-LM37) è costantemente aggiornato delle procedure in corso ed è sede di analisi e commento, con eventuali proposte operative, degli argomenti di lavoro del Gruppo di AQ.

L'attività del Gruppo di lavoro è illustrata in sintesi nell'apposita sezione del sito di dipartimento, dove si dà conto anche della composizione del Gruppo di lavoro medesimo.

Il sito di dipartimento, nella sezione relativa a LM37, fornisce informazioni ed eventuale materiale scaricabile su requisiti di ingresso, obiettivi formativi, sbocchi occupazionali, percorso formativo, altre attività, calendario accademico, prova finale.

### 4-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Gli aspetti inerenti alla didattica sono gestiti e monitorati, in costante coordinamento, dal Referente del corso e dalla segreteria didattica, insieme, all'occorrenza, con l'Unità dei Servizi Linguistici (specie per quanto riguarda il calendario accademico, l'armonizzazione degli orari delle lezioni, la distribuzione delle aule e degli spazi per la didattica – gestita in relazione alla numerosità dei frequentanti e delle esigenze dei singoli insegnamenti in termini di strumenti e apparecchiature – e per attività collaterali come conferenze, workshop, seminari, attività studentesca).

L'Ufficio informatico garantisce la manutenzione e il funzionamento delle apparecchiature, in termini di hardware e di software, delle aule informatiche e non informatiche e del sito in tutte le sue parti.

In seguito alla riorganizzazione del Sistema Bibliotecario d'Ateneo (2016), il nuovo Polo umanistico - sociale (a cui afferiscono tre dipartimenti), con sede presso il Rettorato, conserva un suo punto di servizio presso la sede del dipartimento a cui afferiscono i corsi di laurea in lingue e garantisce la consultazione (limitata ai volumi previsti nei programmi d'esame e alle maggiori opere di riferimento), il prestito, la fornitura documenti e l'assistenza per le ricerche bibliografiche in rete.

Il servizio di orientamento e tutorato, organizzato e svolto da un gruppo di docenti di riferimento per ogni corso di laurea e da un gruppo di studenti senior, prevede un'attività esterna (presentazione dell'offerta formativa presso gli istituti e partecipazione a eventi culturali sul territorio) e interna, consistente nell'accoglienza delle matricole, nell'assistenza costante agli studenti per quanto riguarda i numerosi aspetti relativi alla didattica e agli insegnamenti, nel ricevimento a sportello con colloqui individuali, nella consulenza telematica, nella collaborazione con i docenti dei corsi di laurea in lingue nella preparazione di incontri di rilevanza didattica, nella preparazione dell'open day. Particolare attenzione è rivolta al tutorato in itinere e in particolare al sostegno allo studio, al quale è dedicata la figura autonoma del tutor di sostegno, il cui servizio rappresenta un'azione di contrasto e prevenzione degli abbandoni. L'attività di orientamento è periodicamente resa nota e discussa nel Consiglio unificato di corso di studi.

Quanto all'orientamento in uscita, il dipartimento collabora con un suo delegato alle iniziative e ai progetti promossi dal servizio placement centrale dell'Ateneo.

Le parti sociali interessate alle attività del CdS sono consultati periodicamente a livello di dipartimento e gli esiti del colloquio sono resi noti e condivisi in sede di Consiglio di corso e di dipartimento. Elementi utili alla riflessione può inoltre offrire il modulo di "Dichiarazione conclusiva del tirocinio", che prevede un giudizio da parte dell'ente ospitante in merito all'attività svolta dal tirocinante e la possibilità di un colloquio, all'atto della firma, tra il tirocinante e il tutor universitario responsabile dei tirocini del

corso di laurea.

Sulla base dei questionari di valutazione degli studenti (limitatamente ai dati disponibili: 2017 e 2018), il grado di soddisfazione relativamente al corso ("Sono complessivamente soddisfatto di come è stato svolto l'insegnamento?") è piuttosto costante nel biennio e pari al 3,51 (2018) e al 3,65 (2017) (media del totale degli insegnamenti), secondo e quarto dato più alto tra i corsi di laurea d'ateneo. Sono soddisfacenti anche i dati relativi a insegnamento, docenza e interesse (rispettivamente 3,38, 3,56 e 3,53 nel 2018), tutti sopra la media di dipartimento e d'ateneo. Superiori alla media di dipartimento e d'ateneo sono anche i risultati dei questionari prodotti da studenti non frequentanti.

Sono particolarmente positivi i riscontri sui docenti (reperibilità e disponibilità a fornire chiarimenti); all'opposto, si segnala difficoltà di una regolare attività di studio durante la frequenza.

Relativamente ai laureati, i dati Almalaurea (2018 – Profilo dei laureati, riquadro 7) indicano che rispetto al 2017, sebbene si riscontri un aumento del segmento medio-basso ("più no che sì": 26,1%) tre quarti dei laureati si dichiara soddisfatto del corso di laurea, con un rafforzamento significativo del segmento alto ("decisamente sì", che sale al 52,2%; "più sì che no": 21,7). Situazione analoga si ricava dagli Indicatori del riesame (Tab. 20), che per il 2017-18 registrano rispetto all'a.a. precedente una ridistribuzione dei segmenti alto e medio alto ("decisamente sì" e "più sì che no": da 70,63% e 24,48% a 55,9% e 39,74%; dati disponibili per i soli frequentanti) ma complessivamente equivalente. Sono infine stabili la quota di studenti che si riscriverebbero allo stesso corso di laurea (69,6%) e la quota complessiva dei laureati in corso e entro il primo anno f.c. (si abbassa la prima quota al 36%, a fronte di un innalzamento della seconda al 44%). Si innalza sensibilmente il voto medio di laurea (110,6).

I dati e le relazioni attinenti al Riesame (Schede di monitoraggio e Rapporto di riesame ciclico) sono oggetto di presentazione periodica in seno al Consiglio di corso unificato, che ne discute i contenuti e formula proposte d'intervento sui più rilevanti punti di maggiore interesse, monitorandone l'applicazione e l'efficacia.

#### **4-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO**

- aumentare la quota di CFU acquisiti dagli studenti presso atenei stranieri durante i programmi di scambio e studio all'estero, provvedendo a una più ampia informazione presso gli studenti e incrementando lo scambio di informazioni con l'Ufficio Mobilità e relazioni internazionali.
- continuare nell'azione di prevenzione e contrasto degli abbandoni attraverso azioni di monitoraggio e di supporto da parte dei tutor.
- migliorare le infrastrutture (laboratori) monitorando la funzionalità degli strumenti esistenti e aggiornando in caso di necessità.

## 5 - COMMENTO AGLI INDICATORI

### 5-a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

L'introduzione dello strumento rappresentato dalla Scheda di monitoraggio, successiva al precedente Rapporto di riesame ciclico, non consente una valutazione comparata.

Si può ancora ricordare qui (come già detto in 1-b) che nel 2015 il corso ha riportato una valutazione di piena soddisfazione dei requisiti da parte della CEV dell'Anvur, insieme a uno solo degli altri corsi di laurea selezionati. Nel successivo RAR (2016, relativo all'a.a. 2014-15), il Gruppo del Riesame ha potuto mettere in evidenza la conclusione, con successo, di alcune attività correttive, e i buoni risultati conseguiti su alcuni piani: monitoraggio studenti inerti, soddisfazione degli studenti circa la didattica, percentuale dei laureati in corso o nel primo anno di fuori corso, miglioramento delle competenze linguistiche generali e speciali, efficacia del titolo di studio nel mondo del lavoro.

### 5-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

I dati relativi all'ultimo triennio (2017-2019) sono offerti dagli Indicatori delle Schede di monitoraggio contenuti nella Scheda SUA-Cds 2018 (tuttavia priva dei dati relativi al 2019, al momento non disponibili).

#### 1. Indicatori relativi alla didattica (gruppo A: iC01-iC09)

Nel triennio di riferimento si segna, dopo un sensibile calo nel 2017, una netta ripresa degli iscritti al I anno nel 2018, con una quota finale superiore alla media degli anni passati. L'aumento comporta conseguenti ricadute positive su altri gli indicatori del gruppo.

Gli studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'a.s. (iC01) sono, nell'ultimo triennio disponibile (2015-17), in positivo aumento, e nell'ultimo anno tornano ad avvicinarsi al dato di area geografica e nazionale. L'effetto potrebbe essere ricondotto alle iniziative di sostegno tutoriale per gli studenti in ritardo negli studi, che potranno essere ulteriormente rinforzate, a condizione della disponibilità di budget.

La percentuale degli iscritti al primo anno laureati in altro Ateneo (iC04), in crescita nel triennio 2015-17, registra una deflessione nel 2018: si può tuttavia osservare che la deflessione è tale solo percentualmente e non nei numeri assoluti, in ragione della netta ripresa degli iscritti al I anno.

Positiva è anche la percentuale di laureati occupati a tre anni dal conseguimento del titolo (iC06), che nel triennio 2016-2018 si rivela, nei tre sottoinsiemi in cui è suddivisa, stabilmente alta e sempre superiore alla media geografica e nazionale.

Da stabilizzare, e possibilmente aumentare, è la quota di laureati entro la durata normale del corso (iC02), migliore nel triennio 2013-2015 rispetto al dato di area geografica e nazionali, e con un andamento meno regolare nel triennio 2016-18, con una quota più alta nel 2017 e più bassa negli altri due anni. Prossimo, ma inferiore al dato geografico e nazionale, e migliorabile, è anche il rapporto studenti regolari/docenti (iC05).

Si omettono qui i dati relativi ai docenti di riferimento (iC08) e all'indicatore della Qualità della ricerca (iC09), commentati in altra parte del documento.

#### 2. Indicatori di internazionalizzazione (gruppo B: iC10-iC12)

La percentuale di laureati entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero (iC11) segna nel triennio 2015-2017 un netto miglioramento, giungendo nell'ultimo anno a superare del doppio la media geografica e nazionale (per l'anno successivo non si registrano tuttavia laureati che sono rientrati in questa coorte). Parallelamente, la percentuale di cfu conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale di quelli conseguiti entro la durata normale del corso (iC10) è superiore nel biennio 2014-15 a quelle relative all'area geografica e ai dati nazionali, ma subisce una flessione nel biennio 2016-17. Entrambi i casi, che di per sé potrebbero non essere significativi di una tendenza in atto, richiedono un'azione di monitoraggio e di promozione dei programmi di mobilità.

Il quadro relativo agli studenti iscritti al primo anno del corso di laurea che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero (iC12) si presenta grosso modo allineato con quello dell'area geografica e nazionali per l'anno 2015, ma se ne discosta negli anni successivi. Va tuttavia rilevato che appare difficile che un corso di laurea magistrale in lingue e letterature straniere attragga studenti dall'estero, ed è frequente che candidati provenienti da altri paesi talvolta non siano ammessi poiché non soddisfano i requisiti di accesso richiesti. La problematica va anche inquadrata, come induce a ritenere la comparazione con lo stesso indicatore per la maggior parte dei corsi di studio dell'Ateneo, in una politica della sede, relativa alla sua generale attrattività internazionale.

### 3. Ulteriori indicatori per la valutazione della didattica (gruppo E: iC13-iC19)

I valori sono generalmente buoni. Nel biennio 2016-2017 la percentuale di CFU conseguiti al I anno su CFU da conseguire (iC13) è allineata, e nell'ultimo anno superiore, con quelli di area geografica. Piuttosto stabile, nel medesimo biennio, è la percentuale di studenti che proseguono nel II anno nello stesso corso di studio (iC14), che risulta appena inferiore a quelle di area geografica e nazionale. Altrettanto può dirsi per altri indicatori (iC15 e iC15bis), che presentano situazioni stabili e prossimi, sia pure inferiori, alle medie di area geografica, il quadro relativo agli indicatori al II anno di corso (iC14, iC15, iC15bis) risulta compensato nell'indicatore relativo alla percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 40 CFU al I anno (iC16) o almeno 2/3 dei CFU previsti al I anno (iC16bis), con dati prossimi rispetto a quello di area geografica e alla media nazionale (2016) e poi sensibilmente superiori (2017). Gli immatricolati che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso (iC17) risultano di poco superiori a quelli di area geografica e allineati con quelli nazionali, con una sensibile deflessione nell'ultimo anno (2017).

Il sostegno agli studenti in ritardo o in difficoltà nell'acquisizione di cfu (su cui potrebbero insistere gli indicatori iC14 e iC15 e 15bis) è costantemente assicurato e, laddove possibile, in via di incremento.

Complessivamente, la percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio (iC18) è aumentata tra il 2016 e il 2017, attestandosi in quest'anno sopra la media geografica e molto prossimo alla media nazionale (il dato rimane nel 2018 in prossimità di queste due quote).

Buono è anche il quadro relativo alla percentuale di ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata (iC 19), attestandosi, nel biennio 2016-17, superiore alla media d'area geografica e alla media nazionale e sopra quest'ultimo nel 2017.

### 4. Indicatori circa il percorso di studio e la regolarità delle carriere (indicatori di approfondimento per la sperimentazione: iC21-iC24)

La percentuale di studenti che proseguono la carriera nel sistema universitario al II anno (iC21) è allineata, per il 2016 e il 2017, ai dati nazionali e di area geografica. Decrescono invece gli immatricolati che si laureano entro la durata normale del corso (iC22), scendendo sotto la media d'area geografica e la media nazionali. Il fenomeno dei laureati fuori corso richiede un monitoraggio costante, contrastato con iniziative correttive.

Paiono invece irrilevanti i dati relativi agli immatricolati che proseguono la carriera in altro corso dell'Ateneo (iC23). Gli abbandoni (iC24), modesti in cifre assolute, sono allineati a quelli relativi all'area geografica (2016) e registrano un sensibile aumento nel 2017 e in particolare nel 2018 (aumento rilevato, per il 2018, anche a livello geografico, sia pure in misura più contenuta) (dati SMA 2019). Per il 2019 la quota di abbandoni è comunque pari al 7% (22° posizione su 34 CdS in ordine decrescente di percentuale di abbandono; dati: Cruscotto).

### 5. Soddisfazione e occupabilità (indicatori di approfondimento per la sperimentazione: iC25-iC26)

Il quadro è complessivamente molto buono. Il livello di soddisfazione (iC25) è sopra la media geografica e sopra la media nazionale (sia pure con una flessione nel 2018) e le percentuali di laureati occupati (iC26/26bis/26ter) sono molto prossimi alle medie geografica e nazionale nel 2016, sensibilmente superiori nel 2017 (e ancor più nel 2018).

6. Consistenza e qualificazione del corpo docente (indicatori di approfondimento per la sperimentazione: iC27-iC29)

Il quadro è sostanzialmente allineato con quello di area geografica e nazionale.

**5-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO**

- rafforzare l'internazionalizzazione attraverso la collaborazione con altri atenei europei, forme di tutorato specificamente dedicato a studenti Erasmus e il potenziamento di corsi e attività di italiano L2, grazie a nuovi contatti con università straniere e al coordinamento con gli Uffici centrali.
- monitorare e contrastare gli studenti in ritardo o in difficoltà nell'acquisizione di cfu (specie al I anno) con tutoraggio e sostegno allo studio, e gli studenti fuori corso.