

**RAPPORTO DI RIESAME CICLICO**
**Denominazione del Corso di Studio:** LINGUE E CULTURE MODERNE

**Classe:** L11

**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	telve@unitus.it

**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
Virginia Manera	Rappresentante degli studenti	----- -	virginia.manera@studenti@unitus.it
Federica Casadei	Docente del CdS	0761357870	f.casadei@unitus.it
Riccardo Gualdo	Docente del CdS	0761357865	gualdo@unitus.it
Saverio Ricci	Docente del CdS	Ufficio del direttore	saveriori@gmail.com
Maria Chiara Sangiovanni	Personale TA	0761357875	sangiovanni@unitus.it
Stefano Telve	Docente del CdS	0761357865	telve@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 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 data 9 febbraio 2021.

**Fonti:**

Almalaurea

Anagrafe Nazionale degli Studenti

Cruscottoiscrizioni.unitus.it

Schede Sua-CdS del Corso di Studio L-11 (2017-2019)

Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) del CdS L-11 (2019)

Rapporto di Riesame Ciclico L-11 (2016)

Relazioni della Commissione Paritetica Docenti-Studenti (2019)

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

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

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

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

In relazione ai due obiettivi specificati nel precedente RRC (2016), si ricava un riscontro positivo circa la valorizzazione della possibilità offerta dal corso L11 di accedere a un percorso di laurea magistrale, e in particolare alla LM37, nell'aumento degli iscritti al I anno di questa classe di laurea magistrale, che, dopo una flessione anomala nel 2016, riprende sensibilmente negli anni successivi (49 nel 2018, 50 nel 2019). Ancora in direzione di un maggiore rafforzamento del coordinamento e dell'integrazione tra i corsi, nel 2019 i CdS 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), a cui 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.

Gli enti convenzionati con il dipartimento sono attualmente costituiti da 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 in L11 (operatore linguistico addetto al turismo culturale, ai servizi culturali, sociali e di divulgazione, alle relazioni tra azienda e clientela in contesto internazionale; tra gli enti romani si segnalano l'Accademia dei Lincei, la Società Geografica Italiana, la Società Italiana per l'Organizzazione Internazionale, l'Istituto Storico Italiano per il Medioevo; tra quelli dell'area limitrofa la Fondazione Caffèina, Skylab Studios di Tarquinia, l'Archi, la Camera di Commercio e la Casa dei diritti sociali della Tuscia di Viterbo, importanti agenzie di viaggio di Civitavecchia).

Complessivamente, si è confermato il grado di soddisfazione per l'attività svolta dai tirocinanti presso gli enti convenzionati, 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 Liceo Ginnasio e Linguistico "Mariano Buratti") e nella gestione di corsi di lingua italiana per stranieri gestiti dalla Casa dei diritti sociali insieme 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. La recente consultazione informatica (gennaio 2020) rileva, sia pure attraverso un numero di questionari contenuto e auspicabilmente ampliabile, il buon grado di

soddisfazione del servizio espresso dagli enti tirocinanti circa l'adeguatezza degli obiettivi formativi del corso e delle competenze degli studenti. 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.

Dal 2016-17 l'offerta formativa si è arricchita di un insegnamento mirato a potenziare le competenze linguistiche e informatiche degli studenti nella didattica della lingua italiana, anche a stranieri (Nuove tecnologie per la didattica dell'italiano) e parallelamente è stato aggiornato un altro insegnamento dello stesso ambito disciplinare (Italiano per i media, ridenominato Linguistica italiana). Relativamente alle lingue straniere, è stato potenziato e ottimizzato, con un maggiore impegno didattico, l'insegnamento della lingua cinese, di particolare gradimento presso gli studenti, mentre il decremento del personale docente nell'area di russo è stato reintegrato in tempi brevi tale da garantire stabile l'offerta formativa relativa a questa area culturale. Per corrispondere meglio alle esigenze didattiche e formative e ai diversi percorsi di studio intrapresi dagli studenti, è stata infine introdotta in via sperimentale una modalità di tesi di laurea articolata in più tipologie (scritta e orale).

Per quanto riguarda i laureati, nel triennio 2016-18 la condizione occupazionale è piuttosto stabile (lavorano il 37,6%, 39%, 38,4% dei laureati) mentre è in lieve crescita il tasso di laureati iscritti a un CdS di II livello (56,4%, 55%, 60,3%). Più netta è la crescita della percentuale relativa all'adeguatezza della formazione professionale acquisita all'università ("molto adeguata" 21,1%; 30,8%; 39,3%). Si riduce progressivamente la quota di coloro che dichiarano di non usare le competenze acquisite con la laurea (39,5%, 25,6%, 21,4%) e di chi dichiara poco e per nulla efficace la laurea nel lavoro svolto (47,4%, 29,7%, 25%).

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

- continuare a ottimizzare e ad arricchire 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, anche in relazione al corso di laurea magistrale che ne rappresenta la naturale prosecuzione, rendendo più frequenti il contatto con ex-studenti che possano condividere la loro esperienza postuniversitaria.
- migliorare sotto il profilo organizzativo l'armonizzazione tra didattica curricolare e laboratori linguistici, ad es. attraverso l'incentivazione all'uso 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 due azioni correttive illustrate nel precedente RRC (2-c), l'obiettivo di intensificare gli incontri con le scuole del territorio, con la presentazione dell'offerta formativa del CdS a studenti e docenti degli istituti superiori, è stato perseguito attraverso l'attività di Orientamento dai docenti incaricati e dai tutor del corso. Ai periodici incontri tenuti presso le scuole di Viterbo, della provincia e fuori della provincia, o presso la sede del dipartimento e agli open day organizzati dall'amministrazione, si sono aggiunte altre occasioni di contatto e d'avvicinamento ai temi culturali d'interesse del Cds, come ad esempio le lezioni magistrali d'inaugurazione, tenute da studiosi di fama, e gli incontri e i seminari a cui partecipano le scuole (vd. 2.b).

È stata infine incoraggiata l'incentivazione a una regolare attività di studio durante la frequenza dei corsi, anche attraverso periodiche lezioni seminariali occasionalmente tenute da studiosi stranieri ospiti.

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

La mancanza dei requisiti previsti per il superamento del test d'ingresso gestito dall'ateneo comporta, per quanto riguarda gli iscritti a L11, lo svolgimento di un percorso di recupero online disponibile, attraverso apposite credenziali, nella piattaforma Moodle.

Gli studenti del I anno, specialmente, sono seguiti con particolare attenzione da un gruppo di docenti e studenti senior di orientamento e tutorato, che prestano un servizio costante con colloqui, ricevimenti periodici (attività di sportello) e consulenza e comunicazione via mail (con un indirizzo mail dedicato) e via social (Facebook, Twitter, Instagram), 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 e i temi d'interesse relativi all'orientamento sono pubblicizzati in un'apposita sezione nel sito web e tramite le piattaforme social, che continuano a rivelarsi molti utili a potenziare la comunicazione tra la struttura e gli studenti in merito ai vari aggiornamenti 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).

L'attività di orientamento all'esterno verso gli istituti superiori, oltre al consueto servizio di presentazione dell'offerta formativa, ha previsto eventi collaterali di particolare attrattività e interesse per gli studenti e il territorio, organizzati con il costante supporto della segreteria didattica: la Giornata europea delle lingue, *reading* collettivi di opere letterarie, cicli di brevi lezioni introduttive precedenti all'avvio del semestre didattico, lezioni magistrali tenute da studiosi di rilievo, altri eventi culturali, e infine un'offerta di *project works* vevolevoli come attività di alternanza scuola / lavoro e ora, in fase di elaborazione, come percorso di PCTO. L'attività di tutorato, curato dal medesimo gruppo di docenti e studenti senior, si esplica nei ricevimenti agli studenti, nell'attività di sportello e in particolare nel sostegno allo studio, a cui è dedicata una apposita figura di tutor. 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.

Le schede descrittive degli insegnamenti disponibili sul sito contengono, 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), sui metodi di valutazione e sulle modalità delle verifiche. 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.

Relativamente alle carriere degli studenti, si segnala una netta riduzione degli abbandoni nel corso del triennio 2016-17-18, con una percentuale che nell'ultimo anno si attesta sotto la media nazionale e geografica (diversamente da quanto indicato, per errore, nella relazione del NdV del 20/11/2019 e successivamente segnalato: si veda quanto riportato alla fine del riquadro); è stabile nel triennio 2016-17-18 la percentuale di immatricolati che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso, a dispetto del quadro geografico e nazionale, in cui si registra un decremento, nel 2018, sotto la quota indicata per il CdS nello stesso anno. 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 L11 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 e 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'off. form. 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.

Forti fattori di potenziamento dell'internazionalizzazione sono rappresentati dai cicli di laboratori didattici nelle diverse lingue tenuti da docenti stranieri ospiti con finanziamenti su fondi di dipartimento e di ricerca e, nel 2019, il raggiungimento di un accordo per un doppio diploma italo-francese con l'università di Avignone.

\*\* Si segnala qui che nell'"Allegato - Tabella 1 - Valutazione (o verifica) periodica dei CdS" della Relazione annuale del NdV (20/11/2019), la formulazione corretta di un passaggio (segnato nella Relazione come Punto di debolezza) non è "Superiore alla media il tasso di abbandono degli studenti..." (pp. 1-2) ma, come è stato constatato dagli stessi Uffici di supporto del NdV a seguito di una segnalazione successiva, "Inferiore alla media il tasso di abbandono degli studenti...".

## 2-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

- favorire una maggiore omogeneità nelle descrizioni contenute nelle schede degli insegnamenti, suggerendo che sia riservata particolare attenzione a modalità didattiche alternative o aggiuntive e alle azioni di inserimento e sostegno degli studenti con disabilità.
- 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.

- pubblicizzare sul sito la modalità di recupero degli obblighi formativi aggiuntivi e sollecitare i docenti a verificare che gli studenti, nel corso del primo anno, abbiano svolto adeguate attività di recupero.
- 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 (si veda poco oltre).
- incrementare il numero di accordi stipulati con atenei stranieri (convenzioni Erasmus e doppio diploma) e rafforzare gli accordi attualmente in essere con università straniere incrementando gli scambi di docenti per attività di formazione e didattica.

### 3 – RISORSE DEL CDS

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

Importanti mutamenti intercorsi rispetto all'ultimo RRC (2016) 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.

Nel 2019, giovandosi dei fondi per le infrastrutture del progetto di eccellenza, 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 laboratorio è stato già utilizzato nel primo semestre dell'a.a. 2019-2020 per attività seminariali con piccoli gruppi di studenti del CdS L11 rivolte a incentivare la didattica con le nuove tecnologie; si intende potenziare queste occasioni di lavoro, allargandole in particolare ai laureandi e favorendo progetti di studio interdisciplinari con i corsi di Beni culturali e di Giurisprudenza che afferiscono al DISTU.

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

Come riportato nelle SMA (indicatore iC08), relativamente al biennio 2017-2018, il dato dei docenti di riferimento è stabilmente attorno al 90%: 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 (iC05), i dati percentuali sono piuttosto stabili nel tempo (21,6% nel 2018, 26,7% nel 2017) e molto prossimi a quelli di area geografica (26,2; 26,5%) e nazionali (26%, e 27,4%). Analogamente, è stabile nel biennio considerato (35,2% nel 2018, 41,6% nel 2017) anche il rapporto studenti iscritti/docenti complessivo (pesato per le ore di docenza) (iC27), sia pure restando inferiore al dato d'area geografica (43,4%, 42,9%) e nazionale (42,3%, e 45%).

Tra i punti di forza segnalati nella Relazione del NdV (2019) si sottolinea il rapporto studenti / docenti, superiore alla media, e l'elevato grado di soddisfazione dei laureandi: un fattore che ha contribuito agli ottimi risultati nella valutazione della soddisfazione degli studenti per il nostro ateneo.

Tra le iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche degli studenti si segnala la prosecuzione di laboratori di scrittura (LISA! I semestre e II semestre) con strumenti informatici e di un laboratorio di "Natural Language Processing" (strumenti e tecniche per il trattamento automatico delle lingue): esperienze dalle quali sono discese peraltro pubblicazioni.

Il contatto tra ricerca e didattica si realizza non soltanto attraverso l'appartenenza dei docenti del corso a colleghi di dottorato e con inviti di dottorandi in lezioni condivise, ma anche 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 curriculari su temi di ricerca di proprio interesse; sia ancora attraverso convegni e workshop nazionali e internazionali organizzati in sede, eventualmente correlati a progetti finanziati tra i quali i PRIN e il Progetto di Eccellenza (derivato dalla valutazione da parte del MIUR del DISTU come Dipartimento d'eccellenza nel 2017), con l'Accademia di Diritto e linguaggio a questo correlata. Una pagina del sito di dipartimento raccoglie ed illustra le principali pubblicazioni (monografie, atti di convegno) prodotte dai docenti dei diversi corsi di laurea. Non è disponibile, a questo proposito, l'indicatore della Qualità della ricerca (iC09). 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, e altri eventi culturali (l'annuale Giornata europea delle lingue del 26 settembre patrocinata dall'Unione europea, molto apprezzata dalle scuole e dal territorio, proiezioni cinematografiche in lingua, le letture del *Distu'ween*, uno spettacolo a cura dell'Accademia nazionale di Danza).

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 di un loro aggiornamento e potenziamento, soprattutto ai fini di favorire la didattica delle lingue straniere e dell'italiano come L2.

### 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 gli studenti e il territorio la ricerca compiuta dai docenti del corso di laurea attraverso una maggiore pubblicità soprattutto tramite i diversi canali di comunicazione (specialmente social).
- 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
- migliorare l'armonizzazione degli aspetti organizzativi attinenti alla didattica curricolare e a quella dei laboratori linguistici (aule, orari, sessioni) (vd. anche 2-c) anche attraverso un attento monitoraggio della recente introduzione della gestione centralizzata tramite GOMP.

## 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 L11, fornisce informazioni ed eventuale materiale scaricabile su 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 i suoi delegati alle iniziative e ai progetti promossi dal servizio placement centrale dell'Ateneo.

Le parti sociali interessate alle attività del CdS sono consultate periodicamente a livello di dipartimento e gli esiti del colloquio sono resi noti e condivisi in sede di Consiglio di corso e di dipartimento, all'interno dei quali sono anche comunicati e discussi gli esiti degli incontri con gli studenti grazie anche al supporto costante e proficuo con i rappresentanti degli studenti. 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.

In relazione a queste azioni, l'offerta formativa viene seguita, aggiornata e quanto più possibile coordinata con il percorso di studi del CdS in LM37 grazie alla recente unificazione dei due Ccs (si veda anche il punto 1b).

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 3,39 (2018) e al 3,40 (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 3,30, 3,47 e 3,46 nel 2018), tutti sopra la media d'ateneo. Appena sotto la media d'ateneo sono 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 si rafforza il grado di soddisfazione ("decisamente sì" 20,2% nel 2017, 32,5% nel 2018; "più sì che no" 66,7% nel 2017, 51,6% nel 2018). Situazione analoga si ricava dagli Indicatori del riesame (Tab. 20). Migliorano nel periodo considerato anche il rapporto con i docenti e la percezione dell'adeguatezza del carico di studio (pur rimanendo poco al di sotto del dato nazionale). È infine stabile la quota di studenti che si riscriverebbero allo stesso corso di laurea (58,6% nel 2017, 57,1% nel 2018), cala la quota complessiva dei laureati in corso ed entro il primo anno f.c. (complessivamente 74% nel 2017 e 65,3% nel 2018).

Per quanto riguarda le infrastrutture, cala il dato relativo alla valutazione delle aule ("sempre, quasi sempre o spesso adeguate"); resta invece buona la valutazione sulle biblioteche.

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 (sia pure di norma contenuti) attraverso il supporto dei docenti e dei tutor dedicati.
- favorire la regolarità del percorso di studi, incoraggiando una marcata scansione delle tempistiche degli impegni didattici.
- 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.

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

I dati relativi all'ultimo triennio sono (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)

Nell'intervallo di tempo considerato (2016-18) sono stabili, e molto prossimi o superiore alla media nazionale e geografica, le percentuali di laureati occupati a un anno dal titolo (iC06), gli studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'a.s. (iC01) e il rapporto studenti regolari/docenti (iC05). In netto aumento, e ben superiore alla media geografica e nazionale, sono gli iscritti al primo anno provenienti da altre Regioni. Stabile anche il dato relativo ai laureati entro la durata normale del corso, che rimane tuttavia al di sotto della media di area geografica e nazionale. Contrasterebbe la tendenza un'ottimizzazione del carico didattico sui due semestri e il rinforzo dell'azione di tutorato e sostegno allo studio specialmente nel primo e nel terzo anno. 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 (3-b).

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

La percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale di quelli conseguiti entro la durata normale del corso (iC10) è in costante crescita nel triennio, arrivando ad attestarsi, nell'ultimo anno disponibile (2017), sopra la media dell'area geografica e nazionale. È in progressivo aumento nel corso del triennio (2016-18), arrivando nell'ultimo anno a superare il dato nazionale (non quello geografico), la quota di studenti iscritti al primo anno del corso di laurea che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero (iC12). Il dato, in sé soggetto a una certa mutevolezza in ragione dell'esiguità del numero in termini assoluti, potrebbe essere mantenuto o migliorato rafforzando l'internazionalizzazione e l'accoglienza e potenziando i corsi e le attività di italiano L2. Stabile, ma sotto la media geografica e nazionale, è anche la quota di laureati entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero: tra le possibili azioni di contrasto, migliorare la collaborazione con altri atenei europei e continuare ad incentivare la mobilità tra gli studenti semplificando le pratiche di riconoscimento dei programmi svolti nelle sedi estere; favorire il completamento del corso entro la durata normale; prevedere forme di tutorato specificamente dedicato a studenti Erasmus.

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

Nell'ultimo triennio disponibile (2015-17) i dati relativi ai CFU conseguiti al I anno su CFU da conseguire (iC13) risultano superiori o prossimi rispetto a quelli di area geografica e nazionali. Il sostegno allo studio viene, per quanto possibile, costantemente assicurato sin dal primo anno. Il quadro fornito dagli altri indicatori sulla valutazione della didattica (iC14, iC15, iC16) si presenta allineato, se non migliore, rispetto a quello di area geografica e nazionale. Rispetto a questo è invece più stabile, nel triennio 2016-18, la percentuale di immatricolati che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso (iC17). Stabile e positivo è anche il dato relativo ai laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio (iC18), mediamente sopra la media geografica e nazionale. Rispetto a queste, è invece distante nel biennio 2016-18 la quota di ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata (iC19).

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

I dati relativi alla regolarità delle carriere sono mediamente buoni. Piuttosto oscillante rispetto alle medie nazionali e geografiche è la percentuale di studenti che proseguono la carriera nel sistema universitario al II anno (iC21), mentre migliora progressivamente nel biennio 2016-17 la percentuale di immatricolati che si laureano, nel CdS, entro la durata normale del corso (iC22) avvicinandosi nell'ultimo anno (2017) alla media nazionale e superando quella geografica. Arriva ad approssimarsi a questa, pur rimanendone al di sotto, ancora nel 2017, la percentuale di immatricolati che proseguono la carriera al secondo anno in un differente CdS dell'Ateneo (iC23). Rispetto ai due anni precedenti, si registra nel 2018 una netta riduzione degli abbandoni (iC24), con una percentuale che si attesta sotto la media nazionale e geografica (si veda a questo proposito quanto segnalato in nota al punto 2-b).

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

Il dato disponibile, limitato ai soli laureandi complessivamente soddisfatti del CdS (iC25), è piuttosto stabile nel triennio 2016-18 e costantemente sopra la media geografica e nazionale. Quanto ai laureanti a un anno dal titolo (iC26), l'assenza del dato dal documento degli Indicatori può essere compensato dal dato Almalaurea: lavorano il 38,4% (di contro al 35,1% su scala nazionale) e considerano efficace (molto o abbastanza) il titolo di studio nel lavoro svolto il 75% (di contro al 69,4% su scala nazionale).

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

I dati sul rapporto studenti iscritti/docenti (iC27 e iC28), pur oscillanti nel triennio 2016-18, si presentano comunque vantaggiosi rispetto alle medie geografiche e nazionali.

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

- ottimizzare il carico didattico sui due semestri attraverso un'attenta distribuzione degli insegnamenti e rinforzare l'azione di tutorato e sostegno allo studio specialmente nel primo e nel terzo anno attraverso l'azione dei tutor.
- 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.