

**RAPPORTO DI RIESAME CICLICO SUL CORSO DI STUDIO IN LINGUE E CULTURE STRANIERE (L-11)  
rinominato LINGUE E CULTURE MODERNE dall'a.a. 2020/21 - ANNO 2020**

**Denominazione del Corso di Studio:** LINGUE E CULTURE STRANIERE rinominato LINGUE E CULTURE MODERNE dall'a.a. 2020/21

**Classe:** L-11

**Sede:** URBINO – Scuola di Lingue e Letterature Straniere – Dipartimento di Scienze della Comunicazione, Studi Umanistici e Internazionali DISCUI

**Primo anno accademico di attivazione:** Corso trasformato ai sensi del DM 270/04 nell'a.a. 2008/09, modificato nell'a.a. 2011/12 per ottemperare ai requisiti del DM 17/2010 e riprogettato dall'a.a. 2020/21 apportando modifiche sia all'ordinamento didattico che al regolamento didattico.

**Gruppo di Riesame:**

Prof. Marco Cioppi, professore associato del SSD SECS-P/08 (Referente del corso di studio);

Prof. Piero Toffano, professore ordinario del SSD L-LIN/03 (Docente del corso di studio);

Dott.ssa Federica Zullo, ricercatrice a tempo determinato del SSD L-LIN/12 (Docente del corso di studio);

Sig. Matteo Galletti, iscritto al corso di Laurea triennale in Lingue e culture straniere;

Dott.ssa Adele Guerra, unità di personale tecnico-amministrativo di Cat. C (Tecnico Amministrativo con funzione di supporto alla stesura del rapporto di riesame).

Sono stati consultati inoltre:

Uffici amministrativi dell'Ateneo, Docenti del corso, Presidente della Scuola, anche in veste di rappresentante del Gruppo AQ Didattica della Scuola.

Come fonte documentale principale di supporto alla stesura sono stati consultati: il rapporto di riesame ciclico precedente (2017), la SUA-CdS e le Schede di Monitoraggio Annuali (SMA) del triennio precedente, le elaborazioni statistiche effettuate dal Presidio di Qualità (PQA) utilizzando il Cruscotto ANVUR e la Banca Dati Alma Laurea utilizzati per la SMA e i quadri B6 (fino al 2019), B7, C1 e C2 della SUA-CdS, i dati provenienti da SisValdidat (oltre a quanto già riportato per la compilazione del quadro B6 della SUA-CdS 2020), alcuni verbali del Gruppo AQ dello scorso triennio, le relazioni annuali dell'ultimo triennio della Commissione Paritetica Docenti-Studenti del CdS, le relazioni annuali 2018 e 2019 del Nucleo di Valutazione (NdV) per le parti di interesse del CdS, i verbali della commissione riprogettazione che si è riunita da novembre 2016 fino a aprile 2020, i dati relativi alle attività di tirocinio e della mobilità internazionale studenti e docenti dell'ultimo triennio.

Il Gruppo di Riesame si è riunito nel periodo dal 28 agosto 2020 al 28 ottobre 2020 per analizzare, discutere i dati a disposizione e redigere i testi per la stesura definitiva del Rapporto di Riesame ciclico (RCR).

- 28 agosto 2020: analisi dei dati disponibili per la redazione della SMA; condivisione della struttura del Rapporto di Riesame e delle Linee guida ANVUR.
- 17 settembre 2020: analisi del precedente Riesame ciclico del CdS 2017 e della documentazione raccolta; impostazione preliminare del Rapporto di Riesame; condivisione dei documenti tramite cartella condivisa.
- 12 ottobre 2020: integrazione della bozza del Rapporto di Riesame.
- 22 ottobre: discussione sulle parti c (obiettivi e azioni di miglioramento) di ciascuna sezione; commento, revisione e approvazione della prima stesura interna del Rapporto di Riesame, sulla base di un documento condiviso.
- 28 ottobre 2020: verifica finale del Rapporto di Riesame.

**Sintesi dell'esito della discussione del Consiglio della Scuola**

Il Rapporto di riesame ciclico è stato presentato e discusso nel Consiglio della Scuola di Lingue e Letterature Straniere del 29 ottobre 2020. Sono stati illustrati i principali cambiamenti dall'ultimo Riesame ciclico, i punti di forza e di debolezza e le azioni correttive da mettere in campo nel prossimo triennio, specificando le responsabilità, le modalità e i tempi di attuazione.

## **PREMESSA**

L'ultimo Rapporto di Riesame ciclico del CdS in Lingue e culture straniere è stato svolto nel 2017 in conformità allo schema predisposto da ANVUR secondo la versione del 10/08/2017. A partire dall'attuale anno accademico (a.a. 2020/21) il corso di studio è stato rinominato LINGUE E CULTURE MODERNE e sono state apportate significative modifiche sia all'ordinamento didattico che al regolamento didattico.

### **1 – DEFINIZIONE DEI PROFILI CULTURALI E PROFESSIONALE E ARCHITETTURA DEL CdS**

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

*Descrivere i principali mutamenti intercorsi dal Riesame ciclico precedente, anche in relazione alle azioni migliorative messe in atto nel CdS.*

Il RCR costituisce il Rapporto di "chiusura" del corso, che dall'a.a. 2021/22 andrà a esaurimento. Le considerazioni contenute in questo RCR sono alla base della riprogettazione del CdS che ha modificato Ordinamento, Regolamento ed epigrafe. Dall'ultimo Rapporto di Riesame ciclico sono state apportate sostanziali modifiche alla definizione dei profili culturali e all'architettura del corso stesso. Dopo un lungo lavoro di riprogettazione svolto da un apposito gruppo di docenti (Commissione riprogettazione offerta formativa della Scuola di Lingue e Letterature Straniere) si è giunti a rimodulare completamente l'offerta formativa della laurea triennale, tenendo in considerazione gli input dei rappresentanti del mondo del lavoro e della CPDS del corso di studio. Le azioni correttive proposte nel Rapporto di Riesame del 2017 prevedevano di:

1. Declinare in maniera più chiara gli obiettivi formativi specifici e i risultati di apprendimento attesi (in termine di conoscenze, abilità e competenze anche trasversali per aree di apprendimento), garantendone l'organicità e la coerenza.
2. Rimodulare l'offerta formativa aggiornando i piani di studio già in essere in risposta sia alle mutate condizioni dei requisiti normativi per la formazione degli insegnanti sia alle costanti trasformazioni del mondo del lavoro che pone nuove sfide alla didattica.

Per portare a compimento le azioni correttive prefissate, sono state apportate modifiche all'ordinamento didattico e al regolamento didattico per l'a.a. 2020/21. Nella SUA-CdS 2020 sono state aggiornate le sezioni "Obiettivi formativi" A4.a e "Risultati di apprendimento attesi" A4.b.2 e A4.c. Sono stati riformulati i piani di studio che garantiscono l'acquisizione di una buona conoscenza scritta e orale di almeno due lingue straniere a scelta tra arabo, cinese, francese, inglese, russo, spagnolo e tedesco e delle relative culture. Per quanto riguarda i settori di applicazione, ogni studente può scegliere uno dei tre curricula proposti e acquisire le competenze storiche/metodologiche per intraprendere azioni educative e gestire attività culturali (curriculum LIM-LET), per mettere in atto un'efficace comunicazione aziendale (curriculum LIM-AZI), per coordinare l'organizzazione e la gestione di offerte turistiche (curriculum LIM-TUR). In base alla specializzazione scelta, il corso prepara gli studenti ad attività professionali nell'ambito dei servizi culturali, delle aziende, del turismo, delle organizzazioni internazionali, in qualità di esperti in consulenza ed educazione linguistica, mediazione culturale, cooperazione e comunicazione internazionale nel settore pubblico e privato.

In un'ottica di miglioramento e aggiornamento parallelo della gestione della qualità in vari ambiti, è stato aggiornato il documento di gestione del CdS (approvato con Delibera n. 188/2020 del 15 settembre 2020 del Consiglio di Dipartimento DISCUI) pubblicato nella pagina web del CdS in una sezione dedicata all'organizzazione del Corso..

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

*Includervi i principali problemi individuati, le sfide, i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi del periodo in esame e dalle prospettive del periodo seguente.*

Partendo dall'analisi dei risultati dei questionari sulle opinioni degli studenti "frequentanti" e "non" sulla didattica a.a. 2017/18 e 2018/19 elaborati dal Presidente e dal Referente del CdS sugli insegnamenti, si riportano risultati positivi poiché alla grande maggioranza delle risposte alla domanda D23 ("Sei complessivamente soddisfatto di questo insegnamento?") corrisponde un punteggio di 7/10, considerato valore più che soddisfacente per la qualità di erogazione della didattica, o un punteggio superiore a 7/10: su 74 corsi complessivamente erogati in media (negli a.a. 2017/18 e 2018/19) solo 5 hanno registrato un punteggio sotto il valore di 7/10. Il profilo del laureato in lingue straniere di I livello, come definito per gli anni 2018/19 e 2019/20 (Quadro A2.a SUA-CdS), si adatta bene a numerosi settori d'impiego e sono tutt'ora complessivamente pertinenti le caratteristiche professionalizzanti e culturali prese in considerazione al momento della progettazione del CdS.

Tuttavia, come richiamato in premessa, dall'a.a. 2020/21 è stata attivata una nuova offerta formativa. La riprogettazione ha preso in considerazione i limiti ravvisati nella precedente articolazione del CdS. In primo luogo, da un punto di vista di studio delle lingue, si presentava la necessità di aggiornare la nuova offerta eliminando la specificità dei curricula distinti tra lingue "orientali" e "occidentali", e la definizione delle lingue in "moderne" e non più "straniere" (concetti ormai superati a livello accademico); inoltre le lingue cinese e arabo obbligatoriamente legate allo studio della lingua inglese, vincolavano la libertà di scelta dello studente nell'abbinamento di lingue alternative. In secondo luogo da un punto di vista delle prospettive occupazionali si evidenziavano specifiche e nuove esigenze del mondo del lavoro, considerando anche gli indicatori iC06-iC06bis e iC06ter della SMA 2019 che hanno registrato un calo degli occupati in controtendenza con il trend nazionale.

A partire dal 2016 è stato sviluppato un lavoro di riprogettazione da parte di un apposito gruppo di docenti (Commissione riprogettazione offerta formativa della Scuola di Lingue e Letterature Straniere) e si è giunti a rimodulare l'offerta formativa della laurea triennale. La definizione della nuova offerta ha tenuto conto della consultazione delle parti interessate (interlocutori esterni, studenti, docenti) sulla base di una serie di ulteriori dati raccolti e di riflessioni svolte nell'ultimo triennio (dati utilizzati: mondo lavoro studi di settore). Nel 2018 e nel 2019 sono state svolte delle indagini a livello nazionale tramite questionari online rivolti a enti/aziende/istituzioni convenzionati con l'ufficio stage. La commissione riprogettazione ha preso inoltre in esame i dati di previsione dei fabbisogni occupazionali in Italia a medio termine (2019-2023) pubblicati da Unioncamere, che confermano la necessità di laureati dell'area linguistica in ambito umanistico. Le indagini a livello internazionale condotte da CBI/Pearson (Report novembre 2019) e le politiche dell'Unione Europea confermano l'importanza delle competenze linguistiche e interculturali nel mondo del lavoro.

La proposta della nuova offerta ha riscosso parere favorevole dalla Commissione Paritetica Docenti-Studenti (ultima consultazione a gennaio 2020 in modalità telematica), in particolar modo sulla maggiore specificità dei nuovi curricula e sull'ampliamento delle lingue cinese e arabo nei curricula Aziendale e Turistico, offrendo allo studente di lingua cinese e russa una continuità nell'offerta formativa magistrale in entrambi i percorsi magistrali economico e letterario. A livello locale la Scuola si è rivolta ai rappresentanti del mondo del lavoro attraverso il Comitato di indirizzo (nominato nella sua composizione con Delibera n. 109/2017 del Verbale n. 26 del Consiglio di Dipartimento di Scienze della Comunicazione, Studi Umanistici e Internazionali: Storia, Culture, Lingue, Letterature, Arti, Media del 22 marzo 2017), composto da rappresentanti locali dell'ambito imprenditoriale, della formazione e dell'amministrazione pubblica durante gli incontri del 12 aprile 2017, 19 marzo 2018, 27 marzo 2019 e 20 novembre 2019; il Comitato ha visto con favore la proposta e ne ha confermata l'adeguatezza. Sono stati accolti i suggerimenti di sviluppare la competenza di base su Social Media (introduzione su due percorsi degli insegnamenti di Social media marketing e Web e social media per il turismo) e considerare l'importanza degli affari commerciali con i paesi del Maghreb e nei paesi di origine francofona, integrando la lingua araba nei percorsi aziendale e turistico. L'attuale comitato di indirizzo

prevede la partecipazione di una figura impegnata nell'ambito turistico (assessore del turismo del Comune di Urbino); si ritiene utile implementare l'interscambio con rappresentanti privati operanti nel comparto turistico. Il risultato della riprogettazione prevede nei tre percorsi uno sviluppo di competenze trasversali (lingue moderne, comunicazione interculturale, cultura della lingua di studio) definendo allo stesso tempo dei percorsi specifici e profilati. Nella SUA-CdS 2020 sono state aggiornate le sezioni "Obiettivi formativi" A4.a e "Risultati di apprendimento attesi" A4.b.2 e A4.c. Sono stati riformulati i piani di studio che garantiscono l'acquisizione di una buona conoscenza scritta e orale di almeno due lingue moderne a scelta tra 7 lingue (arabo, cinese, francese, inglese, russo, spagnolo e tedesco) e delle relative culture. Per quanto riguarda i settori di applicazione, ogni studente può scegliere uno dei tre curricula proposti e acquisire le competenze storiche/metodologiche per intraprendere azioni educative e gestire attività culturali (curriculum LIM-LET), per mettere in atto un'efficace comunicazione aziendale (curriculum LIM-AZI), per coordinare l'organizzazione e la gestione di offerte turistiche (curriculum LIM-TUR). Al fine di migliorare l'integrazione con il mondo del lavoro, il corso ha mantenuto il tirocinio curriculare per tutti gli studenti presso aziende manifatturiere, di servizi, enti pubblici e privati, scuole, biblioteche e case editrici, tirocini gestiti da un apposito servizio stage della Scuola.

Gli obiettivi formativi specifici ed i risultati di apprendimento attesi, in termini di conoscenze, abilità e competenze anche trasversali appaiono coerenti con i profili culturali e professionali in uscita. Il CdS indica come risultati di apprendimento attesi competenze trasversali quali le lingue, culture e storia, come specifici la comunicazione (anche digitale) applicata a determinati settori, come ad esempio il settore turistico. I profili professionali e l'offerta formativa sono stati rivisti, come riportato precedentemente, proprio in relazione alla consultazione degli stakeholders interni ed esterni e di ricerche e studi di settore.

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

*Includervi gli interventi ritenuti necessari o opportuni in base alle mutate condizioni e agli elementi critici individuati, alle sfide e le azioni volte ad apportare miglioramenti. Gli obiettivi dovranno avere un respiro pluriennale e devono riferirsi ad aspetti sostanziali della formazione e dell'esperienza degli studenti. Specificare attraverso quali azioni si ritiene di poter raggiungere gli obiettivi.*

**Obiettivo 1:** Valutazione e monitoraggio dell'attrattività del corso di laurea di nuova istituzione.

**Azioni da intraprendere:** Verifica del numero di avvisi di carriera al primo anno di corso paragonato agli indicatori dell'area geografica e nazionale.

**Modalità e risorse:** Consultazione delle elaborazioni statistiche fornite dal PQA in occasione della redazione della Scheda di monitoraggio annuale (indicatore 1C00a).

**Tempistiche e indicatori che misurino lo stato di avanzamento:** Monitoraggio annuale nel mese di settembre 2021, 2022 e 2023; consolidamento del delta positivo rispetto all'area geografica e nazionale.

**Responsabilità:** Gruppo di riesame del CdS.

**Obiettivo 2:** Valutazione e monitoraggio del successo di carriera del corso di laurea di nuova istituzione.

**Azioni da intraprendere:** Verifica del successo di carriera del CdS al primo anno di corso paragonato agli indicatori dell'area geografica e nazionale.

**Modalità e risorse:** Consultazione delle elaborazioni statistiche fornite dal PQA in occasione della redazione della Scheda di monitoraggio annuale (indicatore iC01: percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'a.s.).

**Tempistiche e indicatori che misurino lo stato di avanzamento:** Monitoraggio annuale nel mese di settembre 2021, 2022 e 2023; consolidamento del delta positivo rispetto all'area geografica e nazionale.

**Responsabilità:** Gruppo di riesame del CdS.

**Obiettivo 3:** Arricchire la composizione del Comitato di indirizzo.

**Azioni da intraprendere:** Allargare il Comitato di indirizzo nominando la figura di un rappresentante operante nel comparto turistico privato.

**Modalità e risorse:** Nominare nel Comitato di indirizzo la figura di un rappresentante operante nel comparto turistico privato.

**Tempistiche e indicatori che misurino lo stato di avanzamento:** Entro l'a.a. 2020/21 (ottobre 2021) aggiornare la composizione del Comitato di indirizzo nella sua composizione con inserimento di una figura professionale rappresentante il comparto turistico nell'ambito privato.

**Responsabilità:** Gruppo di riesame del CdS, Gruppo AQ della Scuola, Consiglio della Scuola.

## 2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

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

*Descrivere i principali mutamenti intercorsi dal Riesame ciclico precedente, anche in relazione alle azioni migliorative messe in atto nel CdS.*

Dall'ultimo riesame ciclico si segnalano importanti cambiamenti avvenuti nel triennio; in particolare da luglio 2018 il CdS ha utilizzato una nuova pagina web accessibile dal sito web d'ateneo. Il CdS ha incrementato l'utilizzo di metodologie didattiche innovative quali l'utilizzo della piattaforma blended per tutti i corsi e i corsi di dottorato. Il tutorato fornisce supporto informativo diretto agli studenti anche in modalità online rendendo più agevole e tempestiva la fruizione del servizio da parte degli studenti.

Durante l'ultimo riesame erano state individuate due azioni di miglioramento.

La prima prevedeva la necessità di rendere più chiare e dettagliate le informazioni presenti nella scheda SUA-CdS in relazione alle conoscenze richieste in ingresso e al recupero delle carenze evidenziate dalla VPI, gestita centralmente dall'Ateneo tramite il centro CISDEL. Gli studenti (in base a quanto segnalato anche dallo studente coinvolto nei lavori del Gruppo di Riesame) auspicavano che tale scheda fosse più agevolmente rintracciabile e consultabile online sul sito istituzionale.

La seconda azione prevedeva il controllo delle modalità di verifica dell'apprendimento affinché fossero adeguate ad accertare il raggiungimento dei risultati attesi. A tale scopo è stata introdotta una prassi di controllo sulle informazioni pubblicate nelle schede degli insegnamenti. Il Gruppo AQ della Scuola monitora la corretta compilazione dei programmi di insegnamento, coadiuvato se necessario da un docente esperto del settore, coerentemente con le Linee guida del PQA di Ateneo, e suggerisce al Referente del CdS eventuali azioni correttive. Questa prassi consolidata permette di accertare che le pratiche di verifica e valutazione siano congrue rispetto agli obiettivi formativi dichiarati per ogni insegnamento all'interno del corso di studio. Inoltre un'azione di miglioramento trattata nel riesame del 2017 nella sezione 4 (ricollocata in questo Riesame nella sezione 2 relativa all'esperienza dello studente) riguardava lo snellimento delle procedure dell'esame finale in modo da accelerare il cursus degli studenti e al contempo rendere più razionale l'organizzazione delle commissioni di laurea. Il Consiglio della Scuola di Lingue e Letterature Straniere ha deciso di snellire le procedure dell'esame finale principalmente con due nuove disposizioni, entrate in vigore dalla sessione estiva dell'a.a. 2017/18, quindi da luglio 2018. Con la Determinazione n. 89/2017 del 13 dicembre 2017 ha deciso di sostituire la domanda in lingua straniera con l'invito del Presidente della Commissione al candidato di proseguire la discussione in lingua straniera. Con la Determinazione n. 90/2017 del 13 dicembre 2017 ha deciso di eliminare la figura del controrelatore.

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

*Includervi i principali problemi individuati, le sfide, i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi del periodo in esame e dalle prospettive del periodo seguente.*

#### **Orientamento e tutorato**

Come illustrato nel quadro B5 della SUA-CdS, le attività di orientamento in ingresso sono numerose e si articolano su vari livelli, sia nell'ambito della Scuola, sia in ambito di Ateneo, fra cui "l'Università aperta" che si svolge nel mese di febbraio, le fiere di orientamento organizzate sul territorio nazionale, il Salone di Pesaro

“Campus Orienta” e sono specifiche in relazione ai profili culturali e professionali formati dal CdS. Il rinnovato piano di studi è composto da tre distinti curricula; in sede di orientamento sono fornite sia indicazioni generali sul corso di laurea, sia evidenziate le specificità degli indirizzi curriculari, a livello di piano di studio e di sbocchi occupazionali e prospettive per il post-laurea. Presso la Scuola di Lingue è attivo un servizio di tutorato finalizzato ad assistere gli studenti lungo il percorso di studi. I tutor seguono una formazione da parte dell’Ateneo e successivamente dalla segreteria didattica; sono in grado di fornire informazioni sull’organizzazione logistica, burocratica, amministrativa dell’Università e sui servizi del diritto allo studio, informazioni e assistenza utili per la formazione quali le opportunità di carattere culturale (attività culturali e facilitazioni per gli studenti), ricreativo, didattico (biblioteche, archivi) e formativo (borse di studio anche per l’estero) offerte dall’Ateneo. Offrono inoltre informazioni di carattere qualitativo sul corso di laurea: i principali contenuti, gli obiettivi formativi, le competenze di base necessarie per frequentare gli insegnamenti, i metodi di studio, assistenza alla proficua frequenza dei corsi e la guida allo studio, assistenza nella compilazione dei piani di studi e stesura della tesi di laurea.

Inoltre la Scuola fin dal 2011 coinvolge circa 15.000 studenti l’anno in occasione dell’evento “Campionato Nazionale delle Lingue”, forma concreta e diretta di orientamento nelle scuole superiori.

Le attività di orientamento sono organizzate e svolte anche in modalità a distanza nel periodo estivo durante i tre appuntamenti distribuiti nei mesi di luglio, agosto e settembre. Nel mese di settembre, inoltre, i tutor offrono appuntamenti in presenza per le future matricole e un ciclo di appuntamenti tematici online prima dell’inizio delle lezioni. Tali attività favoriscono senza dubbio una maggiore consapevolezza negli studenti rispetto alla scelta del loro percorso di studi. L’orientamento iniziale si completa nella giornata che ogni anno la Scuola organizza prima dell’inizio delle lezioni dedicata all’accoglienza delle matricole in cui docenti, lettori e C.E.L. si presentano e forniscono informazioni dettagliate sull’organizzazione del corso di studio al fine di facilitare l’introduzione dello studente alla vita universitaria.

La Scuola promuove inoltre incontri tematici/laboratoriali su argomenti linguistici e culturali di volta in volta rinnovati destinati alle scuole che ne fanno richiesta, su singola iniziativa del docente di scuola superiore o come progetto PON, accogliendo nei suoi locali gruppi di studenti o promuovendo la presenza di un docente nella scuola superiore. Nell’a.a. 2019/20 la Scuola ha aderito al progetto POT (Piano di Orientamento e Tutorato, capofila Università di Padova) destinato ai ragazzi del quinto anno delle scuole superiori organizzando attività laboratoriali e azioni mirate all’auto-valutazione e all’orientamento universitario, oltre che al potenziamento delle attività di tutorato. Si auspica che tali progetti, come il progetto POT, e la rete con altre istituzioni possano essere mantenuti e valorizzati anche nei prossimi anni.

Gli indicatori iC01, iC15, iC15BIS e iC16 della SMA 2020 (indicatori relativi alla didattica e alla regolarità delle carriere) registrano dati superiori alla media dell’area geografica di riferimento e nazionale, segnale che le attività di tutorato sono efficaci. L’orientamento in itinere è supportato dal servizio di tutorato coordinato dai docenti e dalla Commissione orientamento e tutorato della Scuola. È attiva anche una Commissione per gli studenti fuori corso che propone un percorso monitorato e assistito per favorire la conclusione degli studi a chi per motivi di varia natura non riesce a portare a termine il ciclo di studi nei tempi previsti. Incontri periodici, ricevimenti a richiesta, attività personalizzata di recupero, uso della piattaforma “blended” sono gli strumenti promossi e utilizzati dalla Commissione didattica del CdS per raggiungere gli obiettivi di recupero previsti, fermo restando che le strategie di intervento elaborate non puntano ad agevolare con programmi facilitati l’iter universitario degli studenti ma tendono, con interventi individualizzati, a un preciso recupero delle loro lacune. Nel 2019 si registra un indicatore relativo agli abbandoni (iC24) del 4,2% (dimezzato rispetto all’anno precedente), che corrisponde alla metà rispetto al dato dell’area geografica di riferimento. La Scuola di Lingue dispone di personale dedicato alle attività di organizzazione, gestione e supporto ai tirocini, attività obbligatoria prevista al terzo anno di corso. Il servizio offerto permette una programmazione attenta dell’attività, volta ad orientare lo studente sulla scelta di un tirocinio coerente con il proprio percorso di studi e con i propri obiettivi lavorativi futuri. Infine, la Scuola promuove la partecipazione degli studenti iscritti al terzo anno al “Career Day”, evento che l’Ateneo organizza annualmente nel mese di ottobre/novembre, dedicato all’orientamento post-laurea. Infine il CdS collabora con l’ufficio placement di Ateneo al fine di offrire agli studenti opportunità lavorative o stage extracurricolari o post-lauream per



favorire un canale di ingresso nella realtà lavorativa. Nonostante tale supporto, la Scheda di Monitoraggio Annuale 2020 del CdS negli indicatori iC06, iC06BIS e iC06TER (percentuali di laureati che svolgono un'attività lavorativa retribuita a un anno dal titolo) si attesta al 64%, in linea con la media nazionale, ma con un calo nell'anno 2019 rispetto agli anni precedenti.

### ***Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze***

Le conoscenze richieste e raccomandate in ingresso sono descritte nei quadri A2.a e A2.b della SUA-CdS. Rispetto all'ultimo riesame ciclico sono state messe in atto azioni volte a migliorare l'organizzazione del test di verifica VPI. Per rendere più chiare e dettagliate le informazioni presenti nella scheda SUA-CdS in relazione alle conoscenze richieste in ingresso e al recupero delle carenze evidenziate dalla VPI il CdS ha sostituito il sito web precedente, ormai obsoleto, allineandosi al nuovo format realizzato dall'Ateneo per tutti i corsi di studio. Attualmente, sono presenti informazioni più dettagliate relative alle conoscenze richieste in ingresso e al recupero delle carenze evidenziate dalla VPI nella sezione A3.b "Modalità di ammissione" della SUA-CdS, accessibile attraverso il link della SUA, pubblicato alla voce "Organizzazione del corso di laurea" nella sezione "Assicurazione della Qualità". Inoltre, ancora più esplicito è il reperimento delle informazioni sulla VPI sulla pagina web del corso alla voce "Informazioni per matricole". Il test nei due anni precedenti è stato erogato dal CISDEL per i CdS aderenti. Il test è somministrato per almeno due edizioni ogni anno. Gli argomenti, struttura e soglia di superamento del test stesso sono pubblicati nella pagina web del Corso di Laurea. La mancata partecipazione al test VPI, così come il suo mancato superamento, comporta l'attribuzione di obblighi formativi aggiuntivi (OFA) che devono essere soddisfatti entro il primo anno di corso. A partire dall'a.a. 2020/21 il superamento del test VPI è propedeutico al sostenimento degli esami del secondo anno, proprio per incentivare un assolvimento della prova durante il primo anno di corso.

La Scuola di Lingue organizza all'inizio dell'anno accademico del primo anno di corso dei test linguistici di posizionamento allo scopo di suddividere gli studenti in gruppi omogenei per la frequenza del lettorato.

Questi strumenti si rivelano di grande efficacia per aumentare la consapevolezza dello studente e forniscono le giuste indicazioni per organizzare il percorso di studi nella maniera più aderente possibile alla effettiva preparazione dello studente.

### ***Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche***

Tutti gli studenti iscritti al CdS hanno accesso alla piattaforma blended learning, uno strumento divenuto negli anni centrale per l'attività didattica. La piattaforma, oltre a rendere fruibili online i contenuti, dispone di un forum per le comunicazioni docenti-studenti che integra il ricevimento in presenza.

Il CdS supporta gli studenti con disabilità avvalendosi dei servizi predisposti dall'Ateneo e dall'Ufficio per i servizi agli studenti con disabilità. Alla pagina <https://www.uniurb.it/studiakonnoi/studenti/studenti-diversamente-abili> è possibile reperire informazioni riguardo alle iniziative messe in atto dall'Ateneo per gli studenti iscritti ai corsi di laurea in materia di agevolazione economica, servizi di trasporto e accompagnamento e di supporto allo studio.

Per gli studenti lavoratori è stata attivata la modalità di iscrizione part time, che spalma il carico didattico su 5 anni.

### ***Internazionalizzazione della didattica***

I dati forniti dall'ufficio mobilità internazionale relativi alla mobilità internazionale da parte degli studenti relativa al bando Erasmus+ Studio riporta nel triennio una buona partecipazione degli studenti a questo programma, crescente fra il 2017/18 e il 2018/19 e leggermente in discesa nel 2019/20, anche a causa del Covid-19. La borsa Erasmus+ Traineeship permette agli studenti dell'Università di accedere a tirocini presso imprese e centri di formazione e ricerca all'estero. Per una lettura del dato in chiave più completa sono stati considerati gli indicatori iC10, iC11 e iC12 della SMA 2020, che rilevano un quadro positivo.

Un'apposita Commissione della Scuola di Lingue si occupa della selezione degli studenti e della valutazione e approvazione degli accordi didattici all'interno del programma di scambio Erasmus+.

Non sono al momento attive convenzioni con università straniere per titoli congiunti.

### **Modalità di verifica dell'apprendimento**

Il CdS monitora costantemente e sollecita i docenti nei vari consigli della Scuola alla corretta compilazione delle schede di insegnamento secondo le indicazioni e le scadenze riportate nelle Linee guida del PQA di Ateneo. Le informazioni pubblicate nelle schede degli insegnamenti sono monitorate prima dell'inizio dell'a.a. dal Gruppo AQ della Scuola (per l'a.a. 2019/20 verbale del 02/10/19; per l'a.a. 2020/21 verbali dal 01/08/2020 al 22/09/2020), che ne controlla la corretta compilazione, coadiuvato se necessario da un docente esperto del settore, coerentemente con le Linee guida del PQA di Ateneo, e suggerisce al Referente del CdS eventuali azioni correttive. Questa prassi consolidata permette di accertare che le pratiche di verifica e valutazione siano congrue rispetto agli obiettivi formativi dichiarati per ogni insegnamento all'interno del corso di studio.

La relazione annuale 2019 della CPDS evidenzia una criticità relativamente all'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazione), in base alle elaborazioni dei questionari: la percentuale di studenti "sempre o quasi sempre soddisfatti" di tali metodi è più bassa della media di Ateneo; tale criticità si compensa parzialmente, in modo favorevole per il Corso L-11, per quanto riguarda la media di studenti soddisfatti "per più della metà degli esami" (la quale è del 53,7% rispetto al 48,8% d'Ateneo).

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

*Includervi gli interventi ritenuti necessari o opportuni in base alle mutate condizioni e agli elementi critici individuati, alle sfide e le azioni volte ad apportare miglioramenti. Gli obiettivi dovranno avere un respiro pluriennale e devono riferirsi ad aspetti sostanziali della formazione e dell'esperienza degli studenti. Specificare attraverso quali azioni si ritiene di poter raggiungere gli obiettivi.*

### **Modalità di verifica dell'apprendimento**

**Obiettivo n. 1:** Migliorare l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazione).

**Azioni da intraprendere:** Modificare la procedura attualmente seguita. Dalla prossima sessione (gennaio/febbraio 2021) la segreteria didattica invierà un calendario condiviso per permettere a ciascun docente di visualizzare gli altri appelli previsti per lo stesso giorno e distribuire in maniera più omogenea gli appelli d'esame; i tutor studenti potranno condividere una settimana prima dell'apertura delle iscrizioni il calendario aggiornato e delle linee guida sulle modalità di prenotazione alle prove (con focus sulle modalità di iscrizione per le prove di lingua straniera) sui canali social a disposizione; la segreteria didattica aggiornerà contestualmente gli Avvisi in bacheca del sito web del CdS.

**Modalità e risorse:** La segreteria didattica invierà un mese e mezzo prima del periodo relativo agli esami il link per poter inserire le date degli appelli e medierà in caso di importanti sovrapposizioni nello stesso ambito disciplinare. I tutor studenti potranno condividere una settimana prima dell'apertura delle iscrizioni il calendario aggiornato e delle linee guida sulle modalità di prenotazione alle prove (con focus sulle modalità di iscrizione per le prove di lingua straniera) sui canali social a disposizione; la segreteria didattica aggiornerà contestualmente gli Avvisi in bacheca del sito web del CdS.

**Tempistiche e indicatori che misurino lo stato di avanzamento:** Due mesi prima di ciascuna sessione d'esame; prima della sessione d'esame consultare tramite mail un rappresentante degli studenti o un tutor studente per chiedere conferma dell'efficacia dell'azione in relazione ai feedback registrati. Il Referente del CdS insieme alla segreteria didattica effettuerà un monitoraggio in termini di efficacia di "processo" a cadenza semestrale. Si effettuerà inoltre un monitoraggio annuale della criticità nella Relazione annuale della CPDS 2021 (aumento della percentuale al 60%).

**Responsabilità:** Referente del CdS, docenti, segreteria didattica.

## **3 – RISORSE DEL CdS**

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



*Descrivere i principali mutamenti intercorsi dal Riesame ciclico precedente, anche in relazione alle azioni migliorative messe in atto nel CdS.*

Nell'ultimo rapporto di riesame ciclico era stata sottolineata la carenza di personale tecnico-amministrativo. Da luglio 2018 è stata assunta una persona con ruolo di tecnico-amministrativo dedicata alla gestione del management didattico della Scuola; attualmente sono impegnate 3 unità a tempo indeterminato. Si è ritenuto opportuno non elaborare un questionario specifico come previsto dall'azione correttiva ipotizzata, ma si è optato per inglobare l'argomento in un modulo generale di segnalazioni reclami, suggerimenti e proposte, approvato dal Consiglio della Scuola del 2 luglio 2019. Attraverso il modulo per ora non sono state rilevate criticità in questo ambito. Permane nel triennio la problematica relativa al rapporto studenti/docenti che rimane molto lontano dalle medie dell'area geografica di riferimento e nazionale.

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

*Includervi i principali problemi individuati, le sfide, i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi del periodo in esame e dalle prospettive del periodo seguente.*

#### ***Dotazione e qualificazione del personale docente***

I docenti titolari di insegnamento sono stati 24 nell'a.a. 2018/19, 25 nell'a.a. 2019/20, e 26 nell'a.a. 2020/21. Il loro numero risponde alla quota di docenti di riferimento prevista dalla normativa vigente.

La percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a SSD di base e caratterizzanti per il corso di studio di cui sono docenti di riferimento (vedi SMA 2019 e SMA 2020, indicatore iC08), rimasta stabile nel 2017 e nel 2018, è lievemente calata nel 2019, ed è inferiore alle medie dell'area geografica di riferimento e nazionale, così come la percentuale di ore di docenza erogata da docenti a tempo indeterminato (iC19).

L'indice del rapporto studenti/docenti (iC5), lievemente migliorato nel corso degli anni (da 50.0 nel 2015 al 46.9 nel 2019), rimane molto lontano dalle medie dell'area geografica di riferimento e nazionale, così come risulta (pur a fronte di un lieve miglioramento) anche in iC27 e in iC28. Questo è dovuto all'alto numero di studenti iscritti al corso, circa il doppio della numerosità di riferimento della classe, rimanendo impraticabile uno sdoppiamento per i motivi addotti nel precedente rapporto di riesame ciclico (alto numero di docenti necessari per un corso che offre la scelta tra 7 lingue diverse, e relative letterature, culture e filologie).

Come sarà evidenziato nella sezione 5-a, nell'ultimo periodo è stato possibile reclutare 3 nuovi docenti, ma prossimi pensionamenti rischiano di ridimensionare l'incremento, rendendo ancora necessario potenziare le politiche di reclutamento per guadagnare nuovi ingressi.

Le competenze scientifiche dei docenti sono documentate dal monitoraggio della ricerca svolto annualmente dalla Commissione Ricerca del Dipartimento, e la loro congruità con gli obiettivi didattici del corso è oggetto specifico di una domanda (D11: "L'insegnamento è coerente con gli obiettivi formativi complessivi del Corso di Laurea?") del questionario sottoposto agli studenti, domanda che nell'a.a. 2019/20 ha ricevuto una risposta affermativa con valore medio tra 85 e 90 su 100. Anche le risposte alle domande D3, D6, D7 e D8 testimoniano l'alto grado di soddisfazione degli studenti (fonte: AlmaLaurea).

#### ***Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica***

Iniziative di sostegno alle competenze didattiche nelle diverse discipline sono i corsi che ogni anno il CISDEL mette a disposizione dei docenti dell'Ateneo.

Nell'ultimo rapporto di riesame ciclico era stata sottolineata la carenza di personale tecnico-amministrativo considerato numericamente insufficiente a garantire un management didattico pienamente soddisfacente. Nel triennio la situazione del personale tecnico-amministrativo dedicato alla gestione del management didattico della Scuola è migliorata (da luglio 2018 sono impegnate 3 unità a tempo indeterminato) e questo ha permesso, pur in un quadro generale ancora sofferente, di percepire comunque una maggiore stabilità organizzativa.

L'efficacia dei servizi di supporto alla didattica forniti dal Dipartimento e dall'Ateneo è considerato una

criticità dalle risposte degli studenti (D20: “Il servizio svolto dalla segreteria studenti è stato soddisfacente?”, che ha ricevuto risposto con valore medio tra i più bassi, pur attestandosi intorno al 7/10); tale efficacia presumibilmente aumenterà grazie all'aumento del personale tecnico-amministrativo a tempo indeterminato nel Dipartimento, e dalla ristrutturazione degli spazi del front office e del back office, inaugurata dall'Ateneo nel dicembre 2019.

Per quanto concerne le attrezzature in dotazione alla didattica (dettagli nel quadro B4 della SUA-CdS) si segnala che a partire da ottobre 2020, per permettere la didattica mista (studenti sia in aula in presenza sia online), la maggioranza delle aule è stata attrezzata di computer fisso e monitor. Nel futuro prossimo tutte le aule dovranno essere allestite con monitor touch microfonati. Si sottolinea inoltre che nell'ultimo triennio sono state allestite 3 “aule 3.0” e entro dicembre 2020 sarà inaugurata una nuova sede bibliotecaria (complesso di San Girolamo).

### 3- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

*Includervi gli interventi ritenuti necessari o opportuni in base alle mutate condizioni e agli elementi critici individuati, alle sfide e le azioni volte ad apportare miglioramenti. Gli obiettivi dovranno avere un respiro pluriennale e devono riferirsi ad aspetti sostanziali della formazione e dell'esperienza degli studenti. Specificare attraverso quali azioni si ritiene di poter raggiungere gli obiettivi.*

Migliorare la percentuale di docenti di ruolo. Si ritiene che tale percentuale non sia significativamente aumentata nel corso degli scorsi anni a causa del lungo blocco delle carriere nell'Ateneo, frutto della crisi finanziaria precedente alla statalizzazione; blocco che, migliorata la situazione, ha indotto a privilegiare gli scivolamenti di carriera alle nuove assunzioni. Esaurito questo processo, si ritiene sia ora possibile una politica di potenziamento del personale docente tramite una programmazione chiara.

**Obiettivo n. 1:** Reclutamento di personale docente per portare gli indicatori di sostenibilità più in linea con le medie nazionali.

**Azioni da intraprendere:** Stabilire una programmazione aggiornata in coordinamento con il Dipartimento per migliorare il rapporto docente/studente.

**Modalità e risorse:** Dopo aver elaborato una programmazione condivisa in sede di Consiglio della Scuola, il Presidente invia una richiesta formale al Direttore del Dipartimento/Consiglio di Dipartimento.

**Scadenze previste e indicatori che misurino lo stato di avanzamento:** Proporre al Consiglio di Dipartimento la programmazione dei posti richiesti entro l'esaurimento della programmazione in corso al fine di rientrare nella prossima programmazione dipartimentale di reclutamenti e avanzamenti di carriera.

**Responsabilità:** Consiglio della Scuola di Lingue, Consiglio di Dipartimento DISCUI.

## 4 – MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CdS

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

*Descrivere i principali mutamenti intercorsi dal Riesame ciclico precedente, anche in relazione alle azioni migliorative messe in atto nel CdS*

Rispetto agli obiettivi e alle azioni programmate nel precedente riesame, si rilevano i seguenti principali cambiamenti:

1. Miglioramento della rappresentatività degli studenti nelle commissioni paritetiche rendendo elettiva la loro rappresentanza

Dopo un lungo lavoro di revisione dello Statuto e del Regolamento generale d'Ateneo si è proceduto alla modifica del regolamento di funzionamento del Dipartimento (art. 28), che prevede ora l'istituzione di una sola commissione paritetica docenti-studenti, composta da almeno due Docenti per ogni struttura didattica

istituita all'interno del Dipartimento e da un pari numero di studenti e studentesse. Sulla base del nuovo modello non esisteranno più le commissioni paritetiche di corso di studio. Tuttavia, la nomina della componente studentesca avverrà su base elettiva. Il regolamento è entrato in vigore il 1° febbraio 2020 e concretamente le elezioni degli studenti e studentesse sono previste per le giornate di 14 e 15 ottobre 2020.

2. Introduzione di una procedura interna per gestire eventuali reclami/indicazioni da parte di studenti, docenti e Personale TA

Nel Consiglio della Scuola del 2 luglio 2019 è stata approvata l'introduzione di un modulo cartaceo di segnalazioni reclami, suggerimenti e proposte, con l'obiettivo di raccogliere istanze di vario genere. La segreteria didattica è stata incaricata di raccogliere i moduli e di gestire le pratiche in base alle proprie competenze. Quelle di diversa natura sarebbero invece state gestite in sede di discussione al Consiglio della Scuola. In realtà lo strumento cartaceo non è stato molto utilizzato e questo lascia presupporre la necessità di passare a un formato digitale.

3. Snellimento delle procedure dell'esame finale in modo da accelerare il cursus degli studenti e al contempo rendere più razionale l'organizzazione delle commissioni di laurea; tale azione di miglioramento era stata trattata nel riesame del 2017 nella sezione 4, ma si ritiene sia più consono collocarla nella sezione 2 relativa agli studenti.

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

*Includervi i principali problemi individuati, le sfide, i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi del periodo in esame e dalle prospettive del periodo seguente.*

##### ***Contributo dei docenti e degli studenti***

Il Referente del CdS, il Gruppo di Riesame e il Gruppo AQ di Scuola, tenuto conto delle osservazioni della CPDS ed eventuali segnalazioni provenienti da studenti o docenti, individuano cause dei problemi e azioni correttive che vengono implementate dai responsabili e monitorate nei loro effetti. Il Gruppo AQ di Scuola monitora questo processo e nel triennio ha aggiornato la definizione dei compiti dei diversi organi e le tempistiche delle azioni di monitoraggio nel documento di gestione del CdS (approvato con Delibera n. 188/2020 del 15 settembre 2020 del Consiglio di Dipartimento DISCUI) pubblicato online in una pagina dedicata all'organizzazione del CdS.

Nel Consiglio della Scuola vengono presentati i principali elementi di forza e di debolezza del CdS emersi dall'analisi dei dati, vengono illustrati e discussi i documenti di riesame e i contenuti della SUA-CdS, le criticità su cui intervenire e le azioni correttive proposte, in particolare quelle emerse dai questionari degli studenti, anche al fine di accrescere la consapevolezza di tutti i docenti nel processo, indipendentemente dalla partecipazione diretta agli organi AQ. Come già rilevato nel Riesame ciclico precedente, le segnalazioni degli studenti solitamente riguardano aspetti quotidiani del vivere l'esperienza studentesca, dalla sovrapposizione degli orari alle difficoltà di frequenza dei corsi e allo squilibrio nella divisione dei corsi fra i due semestri, mentre raramente provengono segnalazioni che possono essere processate per una revisione strategica del CdS, della sua organizzazione e dell'offerta formativa.

Le segnalazioni degli studenti sono raccolte attraverso la rappresentanza studentesca in CPDS e in Consiglio di Scuola, attraverso i tutor e le segnalazioni dirette alla segreteria didattica della Scuola o al Referente del CdS o a singoli docenti (necessità di chiarimento sulla compilazione dei piani di studio, sul carico didattico, segnalazioni di problemi sul funzionamento del Wi-Fi e sul microclima delle aule, sull'adeguatezza delle attrezzature, sulla gestione delle procedure dello stage ...). Tali segnalazioni sono gestite dal Referente del CdS in coordinamento con gli uffici competenti, i quali si occupano di renderle accessibili agli studenti. Le opinioni degli studenti in corso, laureandi e laureati sono inoltre raccolte e rilevate centralmente dall'Ateneo attraverso questionari somministrati in modalità elettronica; le criticità rilevate comportano la messa in campo di azioni correttive e un successivo monitoraggio del dato per accertare il miglioramento atteso. Non sempre i questionari sono percepiti come uno strumento efficace di rilevazione delle criticità da parte di

docenti e studenti. Infatti secondo quanto riportato nella relazione annuale 2019 della CPDS, la percentuale di visualizzazione dei questionari da parte dei docenti, si assesta a un 36,6% (37 su 101 insegnamenti a ottobre 2019). Nella stessa relazione si rileva negli studenti la percezione di scarsa efficacia del questionario online su Esse3, che è pertanto effettuato in maniera frettolosa. Per aumentare la consapevolezza dell'utilità dello strumento da parte degli studenti, la rappresentanza studentesca della CPDS propone di rendere pubblici con grafici o altre modalità quali criticità siano state segnalate e quali siano state le risposte della Scuola a queste segnalazioni.

Riguardo alla qualità della didattica, dai verbali dei risultati analitici dei questionari degli studenti negli a.a. 2017/18 e 2018/19 si rileva un elevato apprezzamento in tutte le domande che riguardano la didattica (D2, D3, D4, D5, D6, D7, D8, D9, D11, D15, D23, D24); inoltre tali valori sono in linea o superiori alla media del Dipartimento DISCUI. Per tutte le domande le risposte positive sono superiori all'80% e si deve sottolineare un miglioramento delle risposte positive alla domanda D1 ("Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?").

Per quanto riguarda la rappresentanza studentesca, la rappresentatività degli studenti nelle commissioni paritetiche docenti-studenti è migliorata rendendo elettiva la loro rappresentanza; il 14 ottobre 2020 è stato eletto un rappresentante degli studenti per il CdS triennale. Allo stesso tempo si segnala la vacanza dei rappresentanti degli studenti all'interno del Consiglio della Scuola per mancanza di candidature presentate. Il CdS ritiene che pur non essendo obbligatorio in termini di Regolamento della Scuola a seguito delle modifiche emanate con Decreto Rettorale n. 61/2020 del 31 gennaio 2020, sia comunque essenziale avere la rappresentanza studentesca all'interno dell'organo collegiale e propone un'azione di miglioramento.

#### ***Coinvolgimento degli interlocutori esterni /Interventi di revisione dei percorsi formativi***

L'ufficio stage somministra dei questionari online ai tutor delle imprese/enti ospitanti gli stagisti del corso di laurea in Lingue e culture straniere. Come si evince dai grafici riportati nei documenti prodotti negli ultimi tre anni, risulta che sia gli enti che le aziende ospitanti (appartenenti ai principali settori produttivi nazionali) sono mediamente molto soddisfatti degli studenti del corso di laurea.

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

*Includervi gli interventi ritenuti necessari o opportuni in base alle mutate condizioni e agli elementi critici individuati, alle sfide e le azioni volte ad apportare miglioramenti. Gli obiettivi dovranno avere un respiro pluriennale e devono riferirsi ad aspetti sostanziali della formazione e dell'esperienza degli studenti. Specificare attraverso quali azioni si ritiene di poter raggiungere gli obiettivi.*

**Obiettivo n. 1:** Aumentare la consapevolezza dell'utilità e importanza dello strumento del questionario da parte di docenti e studenti.

**Azioni da intraprendere:** Rendere pubblici i risultati dei questionari con grafici, con le azioni correttive proposte in sede CPDS e le soluzioni proposte.

**Modalità e risorse:** Ciascun docente illustra agli studenti a inizio corso l'importanza del questionario; la segreteria didattica rende pubblici i risultati dei questionari con grafici, con le azioni correttive proposte in sede CPDS e le soluzioni proposte nella pagina web del corso; il Presidente della Scuola presenta i dati aggregati dei questionari all'interno di più Consigli di Scuola.

**Tempistiche e indicatori che misurino lo stato di avanzamento:** Verificare tramite le relazioni annuali della CPDS l'efficacia dell'azione.

**Responsabilità:** Docenti, Presidente della Scuola, Consiglio della Scuola, segreteria didattica.

**Obiettivo n. 2:** Aumentare la partecipazione studentesca nelle rappresentanze degli organi collegiali, tra cui Gruppo di riesame, CPDS e Consiglio della Scuola, in particolare garantire la presenza di almeno un rappresentante degli studenti per ciascun corso di studi all'interno del Consiglio della Scuola.

**Azioni da intraprendere:** Informare e sensibilizzare gli studenti sull'importanza di giocare un ruolo centrale nella definizione e revisione del Corso di laurea tramite la partecipazione agli organi preposti.

**Modalità e risorse:** Creare dei contenuti fruibili online e pubblicizzati tramite canali formali e informali (e.g. mail, sito web, pagina facebook del tutor) sulla centralità dello studente nel processo di definizione del CdS, sugli organi che lo compongono e sulla partecipazione agli stessi.

**Scadenze previste e indicatori che misurino lo stato di avanzamento:** Monitoraggio costante dei feedback sui social network e tramite mail dei post/avvisi/comunicazioni in merito all'argomento; raggiungimento dell'obiettivo a settembre 2022 tramite l'elezione di un rappresentante degli studenti per il CdS in sede di Consiglio della Scuola.

**Responsabilità:** Consiglio della Scuola, referente e docenti del corso, segreteria didattica, tutor studenti.

## 5 – COMMENTO AGLI INDICATORI

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

*Descrivere i principali mutamenti intercorsi dal Riesame ciclico precedente, anche in relazione alle azioni migliorative messe in atto nel CdS.*

Trattandosi di un corso di studi in lingue, è sempre stata considerata prioritaria la necessità di implementare e migliorare i processi di internazionalizzazione sia della ricerca che della didattica, ampliando ulteriormente la rete di contatti e relazioni con istituzioni e realtà economiche internazionali. Dall'ultimo Riesame sono stati siglati accordi di scambio per accogliere Visiting professors da prestigiose università straniere al fine di collaborare a progetti di ricerca e didattica congiunti. Nell'a.a. 2018/19 è stato accolto come visiting professor, il prof. Alexander Thomas Stephen Prickett dall'Università di Kent di Canterbury (Regno Unito) e nell'a.a. 2019/20 è stato accolto un altro visiting professor, il prof. Steven Daniel Anderson dalla James Madison University (USA). Inoltre i rapporti con le istituzioni straniere è stato rafforzato anche dalla mobilità di docenti del corso verso università straniere; dal 2017 ad oggi il numero dei docenti che hanno svolto un periodo all'estero tramite il programma Erasmus di Teaching mobility registra un sostanziale aumento: 4 nell'a.a. 2017/18, 8 nell'a.a. 2018/2019 e 6 nell'a.a. 2019/20. Infine, monitorando il numero di accordi internazionali di scambio degli studenti dichiarati nella SUA-CdS dall'a.a. 2016/17 all'a.a. 2020/21 è apprezzabile lo sforzo del CdS nell'aver incrementato sostanzialmente il numero (da 57 accordi internazionali si è passati a 72).

Come riportato nella sezione 3-a, dall'ultimo Rapporto di Riesame ciclico, il CdS ha cercato di incrementare l'organico del corpo docente strutturato per avvicinare il rapporto studenti/docenti del corso di studio alla media nazionale. Attraverso specifiche segnalazioni e richieste al Consiglio di Dipartimento, che si è fatto portavoce presso gli organi competenti dell'Ateneo, la situazione è di fatto un po' migliorata. Nonostante le dimissioni di un RTD tipo a), l'organico degli strutturati è aumentato complessivamente di 3 unità: n. 1 RTD tipo b) nel SSD SECS-P/08, n. 1 RTD tipo b) nel SSD L-LIN/12 e n. 1 professore associato per il SSD L-LIN/05.

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

*Includervi i principali problemi individuati, le sfide, i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi del periodo in esame e dalle prospettive del periodo seguente.*

#### **Indicatori relativi alla didattica**

Il numero degli immatricolati e degli iscritti al corso rimane decisamente alto per tutto il triennio, e di molto superiore alle medie dell'area geografica di riferimento e nazionale. Per quanto riguarda la didattica, si confermano positivi i dati riguardanti la percentuale degli studenti che hanno acquisito almeno 40 CFU entro un anno (nel 2019 indicatore iC01 a 58,9% rispetto a 45,4% e 46,4 % dell'area geografica e nazionale), la percentuale dei laureati entro la durata del corso (l'indicatore iC02 nel 2019 è del 59,7%, in aumento di 5 punti percentuali rispetto al 2015 e decisamente superiore alla media regionale del 2019 al 44,3% e nazionale nel 2019 del 49,1%), e la percentuale degli iscritti al primo anno provenienti da altre regioni (iC03) in aumento

rispetto al 2017 (da 39,6% nel 2017 a 42,5% nel 2019), e molto superiori alle medie dell'area geografica di riferimento e nazionale (rispettivamente 35,1% e 28,9% nel 2019). L'indice del rapporto studenti/docenti (iC05), lievemente migliorato nel corso degli anni (da 50,0 nel 2015 a 46,9 nel 2019), rimane molto lontano dalle medie dell'area geografica di riferimento e nazionale. Gli indicatori iC06-iC06bis e iC06ter della SMA 2019 registrano un calo degli occupati che, pur essendo in linea con il dato della media nazionale, risulta un trend in controtendenza. Si auspica che la riprogettazione dell'offerta formativa anticipata nelle sezioni precedenti apporti nel triennio una ripresa del dato o un allineamento con la tendenza nazionale. Si propongono comunque delle azioni di miglioramento per gli studenti iscritti all'offerta in esaurimento.

#### ***Indicatori di internazionalizzazione***

In merito ai dati dell'internazionalizzazione, è superiore di 4 punti percentuali alle altre medie la percentuale di CFU conseguiti all'estero (iC10), pur registrando un calo di 2 punti percentuali dal 2017 al 2018; in forte aumento (da 316,1% a 366,5%) e per la prima volta nel 2019 nettamente superiore alle medie la percentuale dei laureati che hanno ottenuto almeno 12 CFU all'estero (iC11). Rimane invece nettamente inferiore alle medie la percentuale di iscritti che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero (indicatore iC12 si attesta al 21,2% nel 2019 rispetto al 51,6% dell'area geografica e al 40,8% della percentuale nazionale).

#### ***Ulteriori indicatori per la valutazione della didattica***

In lieve calo rispetto al 2017 di circa 3 punti percentuali, ma sempre superiori di circa 7 punti percentuali alle medie dell'area geografica di riferimento e nazionali, il complesso degli ulteriori indicatori per la valutazione della didattica (iC13, iC14, iC15, iC15bis, iC16, iC16bis, iC17). Per la prima volta inferiore nel 2019 alle medie dell'area geografica di riferimento e nazionale, la percentuale di studenti che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso (iC18 passa da un 61,3% del 2018 a un 57,1% nel 2019, mentre l'area regionale è al 60% e nazionale al 59,3%), e stabilmente inferiore la percentuale di ore di docenza erogate da docenti a tempo indeterminato (indicatore iC19 nel 2019 al 43,6%), in calo però anche a livello dell'area geografica di riferimento e nazionale.

#### ***Indicatori circa il percorso di studio e la regolarità delle carriere***

Notevolmente superiori alle medie dell'area geografica di riferimento e nazionale gli indicatori sul percorso di studi e regolarità delle carriere (iC21, iC22, iC23 e iC24); in particolare, secondo i dati AlmaLaurea, è aumentata o comunque è superiore alle medie dell'area geografica di riferimento e nazionale la percentuale degli studenti che si laureano entro la durata del corso e nell'anno successivo, dato confermato dall'indicatore iC22 che registra nel 2019 un 47,4%, rispetto a un 29,4% dell'area geografica e un 30,3% del dato nazionale.

#### ***Soddisfazione e occupabilità***

L'indicatore iC25 (Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS) aumenta nel 2019 al 90%, leggermente superiore al dato dell'area geografica (87,4%) e nazionale (86,3%).

#### ***Consistenza e qualificazione del corpo docente***

Gli indicatori iC27 Rapporto studenti iscritti/docenti complessivo (pesato per le ore di docenza) e iC28 Rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno (pesato per le ore di docenza) sono in linea con gli indicatori iC05 e iC19 relativi al tasso di sostenibilità del CdS e riflettono la necessità di aumentare il numero dei docenti in forze. Il rapporto squilibrato tra docenti e studenti risulta la criticità principale del corso, alla quale vanno ricondotti molti dei suoi (pur limitati) problemi. Si tratta tuttavia di un intervento a livello di Ateneo in termini di reclutamento di nuovi docenti come già riportato nella sezione 3.



*Includervi gli interventi ritenuti necessari o opportuni in base alle mutate condizioni e agli elementi critici individuati, alle sfide e le azioni volte ad apportare miglioramenti. Gli obiettivi dovranno avere un respiro pluriennale e devono riferirsi ad aspetti sostanziali della formazione e dell'esperienza degli studenti. Specificare attraverso quali azioni si ritiene di poter raggiungere gli obiettivi:*

A seguito dell'analisi dei dati si evidenziano delle criticità relative al tasso di occupabilità (indicatori iC06/06BIS/06TER) nell'ultimo anno (2019). Allo stesso tempo si considera la riprogettazione dell'offerta formativa in vigore dall'a.a. 2020/21 come azione di miglioramento dato che la stessa ha previsto una messa in discussione dell'architettura del CdS partendo proprio dai profili professionali e dagli sbocchi occupazionali previsti per i laureati aggiornando l'offerta in base alle consultazioni con le organizzazioni rappresentative delle professioni. I risultati di tale azione di riprogettazione dell'offerta formativa saranno visibili solo a partire dalla fine del prossimo triennio; si ritiene comunque utile prevedere un'azione costante di monitoraggio dei dati in occasione della redazione della Scheda di monitoraggio annuale (indicatori iC06/06BIS/06TER) specialmente mettendo i dati in relazione con l'andamento dell'area geografica di riferimento e nazionale.

**Obiettivo n. 1:** Rafforzare il contatto tra studente e mondo del lavoro.

**Azioni da intraprendere:**

Azione 1: Promuovere nello studente laureando l'investimento di tempo e risorse nello stage curriculare come canale di avviamento al mondo del lavoro;

Azione 2: Offrire seminari/lezioni nell'ambito dei singoli insegnamenti, seminari didattici e di eventi/workshop come occasione di contatto diretto con rappresentanti operanti nel settore aziendale e turistico.

**Modalità e risorse:**

Per Azione 1: Organizzazione di un seminario/incontro apposito obbligatorio a tutti gli studenti iscritti al terzo anno, per valorizzare e spiegare l'organizzazione dello stage curriculare.

Per Azione 2: Organizzazione di almeno un seminario didattico/evento/workshop nell'ambito di un insegnamento del CdS.

**Tempistiche e indicatori che misurino lo stato di avanzamento:**

Per Azione 1: Almeno un seminario dedicato allo stage ogni anno per il prossimo triennio,

Per Azione 2: Almeno un seminario didattico/evento/workshop nell'ambito di un insegnamento del CdS ogni anno per il prossimo triennio.

Monitoraggio a settembre 2021 del numero di seminari svolti e interlocutori esterni coinvolti; monitoraggio annuale in occasione della SMA dell'andamento dell'indicatore iC06 in relazione al trend nazionale.

**Responsabilità:** Presidente della Scuola di Lingue, Referente del CdS.

**Obiettivo n. 2:** Aumentare la percentuale di iscritti che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero (indicatore iC12).

**Azioni da intraprendere:** Tradurre la pagina informativa del corso di laurea in lingua inglese.

**Modalità e risorse:** Il Referente del CdS coordina docenti e lettori madrelingua del corso per la traduzione della pagina in lingua inglese; la segreteria didattica si occupa della pubblicazione dei contenuti.

**Tempistiche e indicatori che misurino lo stato di avanzamento:** Entro luglio 2021 (apertura iscrizioni a.a. 2021/22) la pagina informativa del corso di laurea dovrà essere disponibile anche in lingua inglese. Aggiornare annualmente la scheda del corso in lingua contestualmente all'aggiornamento della versione italiana. Monitoraggio annuale del dato in occasione della SMA (settembre). Aumento nel prossimo triennio del 10% degli studenti iscritti con precedente titolo estero (indicatore iC12).

**Responsabilità:** Referente del CdS, docenti/lettori madrelingua, segreteria didattica.