



allegato n. 1

RAPPORTO DI RIESAME CICLICO 2019

Corso di Studi in Lingue e culture moderne europee (classe L11)

PREMESSA

Denominazione del Corso di Studio:	Lingue e Culture Moderne Europee
Classe:	L-11
Sede e dipartimento	Via Santa Caterina da Siena, 37, 80132, Napoli
Anno accademico di attivazione	2004

GRUPPO AQ/RIESAME:

Responsabile del CdS	Gianluca Genovese
Componenti Gruppo AQ/Riesame	Prof. Rosa Casapullo, Prof. Maria D'Agostino
Rappresentante degli studenti	Cristiano De Stefano, Emanuel Tornatore
Rappresentante personale tecnico-amministrativo	Dott. Laura Russo (Segreteria Direzione del Dipartimento di Scienza Umanistiche)
Ulteriori soggetti consultati	Prof. Emilia Di Martino (Docente del CdS e membro del CP); Prof. Bruna di Sabato (Docente del CdS); Prof. Emma Giammattei (ex Presidente del CdS); Prof. Nuria Puigdevall (Docente di Riferimento del CdS).

INCONTRI DEL GRUPPO DI AQ/RIESAME

Data della riunione	Argomenti oggetto di analisi/discussione
14/10/2019	Riunione Organizzativa: verifica da parte del Gruppo AQ-Didattica della disponibilità di tutta la documentazione necessaria alla messa a punto del Rapporto di Riesame Ciclico (da ora in avanti RCR); organizzazione interna al Gruppo AQ-Didattica volta alla lettura e analisi della documentazione in vista della stesura del Rapporto.
21/10/2019	Analisi dati Sezione 1 RCR

26/10/2019	Stesura Sezione 1 RCR
28/10/2019	Analisi dati Sezione 2 RCR
04/11/2019	Stesura Sezione 2 RCR
12/11/2019	Analisi dati Sezione 3 RCR
14/11/2019	Stesura Sezione 3 RCR
20/11/2019	Analisi dati Sezione 4 RCR
21/11/2019	Stesura Sezione 4 RCR
27/11/2019	Analisi dati Sezione 5 RCR
28/11/2019	Stesura Sezione 5 RCR
05/11/2019	Riunione Conclusiva: lettura congiunta da parte del Gruppo AQ/Riesame del Rapporto di Riesame Ciclico 2019 e ulteriore messa a punto delle azioni correttive, con riferimento puntuale anche alle osservazioni e ai punti di attenzione contenuti nella relazione annuale della Commissione Paritetica Docenti Studenti.

RIUNIONI APPROVAZIONE

Data della riunione – Organo (CdS; Cons. Dip.)	Estratto del Verbale/Sintesi dell'esito della discussione dell'organo collegiale
12/11/2019 - CdS	Presentazione al Consiglio di CdS dello stato di avanzamento (Sezioni 1 e 2) del RCR 2019
13/11/2019-	... <i>omissis</i> ...Il Riesame ciclico è in fase avanzata di elaborazione; il Gruppo AQ/ Riesame ha già lavorato sulle prime due sezioni, che sono le più impegnative. Il Presidente ricorda che sarà necessario convocare un Consiglio di Corso di Studi per la discussione e approvazione del Rapporto di Riesame entro il 13 dicembre, come previsto dalle <i>Linee guida</i> di Ateneo. Propone di convocare il Consiglio il giorno 11 dicembre alle 9, prima del Consiglio di Dipartimento già fissato nella stessa data.... <i>omissis</i> ... (Estratto dal Verbale del CCdS del 12/11/2019)
11/12/2019 <i>omissis</i> Il Presidente chiede ai componenti del Consiglio, ai quali è stato inviato per tempo il lavoro approntato dal Gruppo AQ/Riesame, osservazioni, commenti e proposte di integrazioni al Rapporto di Riesame ciclico 2019. Dopo ampia discussione, il Rapporto viene approvato. ... <i>omissis</i> (Estratto dal Verbale del CCdS dell'11/12/2019)

PRIMA SEZIONE

DEFINIZIONE DEI PROFILI CULTURALI E PROFESSIONALI E ARCHITETTURA DEL CDS

1.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

Il precedente Riesame Ciclico (approvato nel CdF 01.02.2016) dava conto delle novità introdotte dal 2013 con l'attivazione del nuovo curriculum in *Lingue per le professioni* e si riproponeva di verificarne l'attrattività sul lungo periodo e la spendibilità in ambito lavorativo, anche attraverso la costante consultazione dei rappresentanti del mondo del lavoro. Tale verifica è stata realizzata anche attraverso l'istituzione nel 2017 del Comitato di Indirizzo (da ora in poi CI; Cfr. Verbale CdS del 17/05/2017) al fine di facilitare e promuovere i rapporti tra CdS e mondo del lavoro. La prima riunione con i membri del CI (Cfr. Verbale CI del 18 aprile 2018), oltre a confermare l'adeguatezza del curriculum professionalizzante insieme con quello storico-letterario, rappresentò anche un momento di riflessione sulle possibilità di migliorare ulteriormente l'offerta formativa. Nel corso del 2019 il CdS ha recepito molti dei suggerimenti pervenuti, tra quelli attuabili in un percorso triennale, provvedendo a intervenire sull'offerta didattica. In particolare (Cfr. Verbale CI del 22 maggio 2019): 1) sono state progettate e attuate azioni per migliorare la *fluency* e le competenze trasversali; 2) sono stati introdotti nuovi laboratori volti al rafforzamento delle competenze linguistiche e comunicative; 3) si è avviata una maggiore sinergia con il CdS in *Green economy* onde rafforzare le conoscenze relative all'organizzazione e allo sviluppo aziendale; 4) sono state incrementate per gli studenti del curriculum letterario le informazioni relative ai percorsi che conducono all'insegnamento; 4) sono stati attivati nel corso dell'ultimo biennio 9 nuovi stage.

1.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Punti di forza

Le premesse che portarono alla dichiarazione del carattere del CdS all'atto della sua costituzione sono ancora valide relativamente ai suoi aspetti culturali e professionalizzanti pur avendo subito nel corso degli anni alcune modifiche volte a migliorare l'offerta formativa tenendo conto delle esigenze espresse da un mondo del lavoro in continua evoluzione. Come evidenziato dal precedente Rapporto di Riesame Ciclico (Cfr. RCR 2016), all'atto della costituzione del CdS furono consultati i principali enti internazionali impegnati nella formazione linguistica (British Council, Istituto Cervantes, Grenoble, Goethe Institut). Nel 2013, anno di attivazione del curriculum delle *Lingue per le professioni* furono, inoltre, consultate figure professionali legate al mondo giuridico e dell'imprenditoria che giudicarono positivamente l'inserimento nel percorso di studi di discipline di area giuridico-economica volte a combinare la competenza linguistica con la conoscenza di concetti estranei alla formazione del laureato in lingue ma necessari per la maggiore spendibilità del titolo. Ulteriori consultazioni furono condotte nel corso del 2015, sia con alcune aziende di rilievo internazionale sia, nuovamente, con alcuni enti di cultura a maggiore diffusione internazionale che, esaminata l'offerta formativa del CdS ribadirono il giudizio positivo sulla stessa (Cfr. RCR 2016; quadro A1.a SUA-CdS, 2017, 2018). Sulla base di quanto stabilito nelle schede SUA-CdS degli anni 2014-2017 si è attesa la fine dei primi cicli del curriculum in *Lingue per le professioni* prima di procedere a nuove consultazioni con le organizzazioni rappresentative onde stilare un bilancio che tenesse conto dell'andamento di entrambi i *curricula* del CdS per impiantare eventuali azioni correttive.

In questa prospettiva, un punto di forza è costituito dalla composizione e dall'operato del Comitato di Indirizzo nominato dal CdS nel maggio del 2017. Si è optato per un CI unico per il corso di Lingue di triennio e di magistrale al fine di programmare strategie di miglioramento dell'offerta didattica che tenessero conto della indispensabile sinergia nella programmazione dell'intero quinquennio di studi. (Cfr. Verbale del CCdS del 17/05/2017). Dopo una serie di consultazioni da remoto con i componenti esterni del Comitato di Indirizzo il Coordinatore del Comitato ha inviato agli stessi, nel febbraio del 2018, una Scheda di presentazione dei Corsi di Studio in Lingue contenente un'articolata presentazione dell'offerta formativa, dei profili professionali e degli sbocchi lavorativi. Alla

presentazione è stata allegata una Scheda per raccogliere pareri e suggerimenti su: 1) conoscenze e competenze fornite dai CdS alla luce della domanda formativa proveniente dal mondo del lavoro; 2) sbocchi professionali; 3) fonti che permettano l'aggiornamento di docenti e studenti sulla realtà occupazionale; 4) stages e tirocini. La riunione plenaria (**Cfr. Verbale CI del 18/04/2018; SUA-CDS 2018: A.1b**) ha permesso un ampio confronto su tutti i punti sensibili, dal quale è emersa la conferma dell'efficacia dell'offerta didattica nella sua configurazione attuale. Tra i suggerimenti per un ulteriore miglioramento dell'offerta formativa i più significativi sono i seguenti: a) consolidamento del mix equilibrato tra competenze specifiche (che nel caso delle lingue devono essere rafforzate, con particolare riferimento alla *fluency*) e competenze trasversali (flessibilità, visione d'insieme, *teamwork*, *problem solving*, *interpersonal skills*, decisive per un mondo del lavoro in continua evoluzione); b) utilizzo dello strumento dei laboratori per rafforzare fortemente le competenze linguistiche; c) importanza di conoscenze relative al mondo dell'organizzazione di impresa (organizzazione aziendale, elementi di diritto del lavoro, principi di psicologia del lavoro) e di approcci innovativi come il *coaching* dialogico per gli studenti del *curriculum* professionale; d) massima trasparenza ai percorsi che conducono al FIT per gli studenti del curriculum letterario; e) potenziamento di *stages* e tirocini, al fine di aiutare gli studenti a comprendere i loro reali interessi e a conoscere la realtà del lavoro. È stata più volte sottolineata dai componenti esterni del CI l'importanza di preservare la centralità delle discipline umanistiche di base (letterarie, linguistiche, storiche, politiche) al fine di sviluppare le competenze trasversali e la flessibilità mentale sempre più richieste dal mondo del lavoro e dalle esigenze di una società complessa come quella attuale.

Si può annoverare tra i punti di forza la capacità di analisi di tali riflessioni e suggerimenti da parte del Consiglio di CdS (**Cfr. Verbale CCdS del 28/05/2018**), nella prospettiva di perfezionare i processi di autovalutazione e miglioramento dell'offerta formativa e di una maggiore sinergia con le esigenze emergenti dal mondo del lavoro e delle professioni. Sono state pertanto avviate azioni correttive, in particolare: a) per il rafforzamento della *fluency*: è stato introdotto un aumento delle ore settimanali di lettorato passate da 4,5 a 6 per un totale di 27 ore in più di esercizio della lingua con i collaboratori linguistici madrelingua, ai quali è stato chiesto di prestare particolare attenzione alla *fluency*; b) per le competenze trasversali (*teamworking*, *interpersonal skill*, *problem solving*): è stato avviato un progetto pilota al quale hanno partecipato anche alcuni studenti del CdS. Si è trattato di un *Quality Lab* ideato e realizzato dal Presidio della Qualità di Ateneo, intitolato *La qualità spiegata (d)agli studenti*, nel corso del quale gli studenti, organizzati in piccoli gruppi, hanno ideato e realizzato un prodotto digitale per comunicare all'interno e all'esterno i principi, le modalità organizzative e le finalità del sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo; c) Incremento attività laboratoriali: c. 1) si è tenuto un laboratorio di Didattica dell'Italiano 'Una giornata a Napoli' che ha visto la realizzazione di filmati e di materiali didattici destinati agli stranieri in città; c. 2) è stato istituito un laboratorio di "Drammaturgia del teatro in lingua spagnola" che è andato a integrare l'offerta formativa dell'area di ispanistica (lingua spagnola è la L2 più scelta dagli studenti dopo l'inglese) nella direzione di una maggiore capacità performativa dell'espressione scritta e orale dello spagnolo-L2; d) Seminari e cicli di lezioni integrativi del percorso di studi: d.1) seminario sulla *trans-creazione* di messaggi pubblicitari tenuto da Claudia Benetello, autorevole professionista del settore (maggio 2019); e) conoscenze relative al mondo dell'organizzazione aziendale (psicologia del lavoro, diritto del lavoro e organizzazione aziendale): il Presidente del CdS ha avviato una sinergia con il CdS triennale di *Green Economy*: un primo passo è stato far interagire gli studenti del CdS con gli studenti di *Green economy* scegliendo a partire dall'a.a. 2019-

2020 la modalità della mutuaione per il corso di *Nozioni fondamentali di economia aziendale*; f) Stage e tirocini: sono stati attivati 9 nuovi stages che si sono svolti presso il Consolato Americano, editori, istituti scolastici, strutture alberghiere, FAI e Universiadi. Il report sulle azioni appena descritte è stato inviato, ai primi di maggio del 2019 ai componenti esterni del Comitato di Indirizzo, con allegati il Commento Sintetico alla SMA e le OPIS affinché avessero a disposizione anche informazioni 'oggettive' per valutare gli esiti e i *trends* del CdS. Integrava la 'Scheda CI 2019' un format per la raccolta delle riflessioni e dei suggerimenti. Il CI si è quindi riunito il 22 maggio 2019 (**Cfr. Verbale CI del 22/05/2019**). Dall'articolato confronto tra i componenti esterni e interni del CI è emerso che i componenti esterni, cui si è aggiunto un nuovo membro (**Cfr. Verbale CI 22/05/2019; SUA-CdS 2019: quadro A1.a**), hanno molto apprezzato lo sforzo del CdS per recepire i suggerimenti avanzati nella precedente riunione e hanno giudicato articolate, coerenti ed efficaci le azioni sviluppate in tal senso. Quanto alle nuove indicazioni al fine di consolidare ulteriormente i *trends* più che positivi del CdS, esse possono essere sintetizzate nei seguenti punti: a) dotarsi di strumenti di misurazione dei progressi in termini di *fluency* e continuare a lavorare su di essa (anche sugli accenti e gli aspetti prosodici della lingua); b) implementare ulteriormente, attraverso varie tipologie di intervento, lo sviluppo del team-working, del problem-solving, del cooperative learning, del learning by doing, dei "compiti di realtà", del coaching, del learning to learn, del time management; c) considerare l'ipotesi di mettere a punto tipologie alternative per il lavoro finale di tesi; d) sviluppare un maggiore rapporto con esperti esterni e professionisti; e) dare spazio al tema del digitale, sia sotto il profilo culturale e skill da potenziare, sia come modalità didattica e di apprendimento; f) sviluppare le traduzioni multilingue e le traduzioni assistite; g) incrementare la consapevolezza del valore di stages e tirocini, anche se questo comporta un ritardo di qualche mese nella chiusura del percorso universitario. I componenti esterni del CI hanno infine confermato il giudizio positivo sull'andamento del CdS, in particolare sull'offerta formativa, sulla carriera degli studenti, sui servizi e sull'occupazione post laurea, anche alla luce dei dati oggettivi che emergono da SMA ed OPIS e hanno sottolineato come i suggerimenti avanzati non costituiscano affatto le azioni da intraprendere per criticità rilevate, ma siano da leggere esclusivamente nella prospettiva di un continuo miglioramento dell'offerta formativa e delle ricadute lavorative del CdS.

Proprio per ciò che concerne le ricadute lavorative va rilevato che il CdS fornisce abilità e competenze trasversali che sono giudicate coerenti con i profili culturali e professionali previsti in uscita, anche riguardo agli aspetti metodologici e relativi all'elaborazione logico-linguistica. I profili professionali e gli sbocchi occupazionali sono infatti coerenti con quanto riferito nelle schede SUA-CdS degli anni 2017-2019. Il percorso formativo è strutturato per preparare alle professioni previste dalle codifiche ISTAT per i CdS afferenti alla classe L-11 (**Cfr. SUA-CDS: A2b**).

I data *Almalaurea* attestano l'andamento positivo del CdS e il livello di preparazione dei suoi laureati, confermato dai metodi di valutazione messi in atto durante il percorso formativo in linea con quanto previsto dai quadri A4.b e A4.c delle schede SUA-CdS prese in esame per il presente RCR (**Cfr. SUA-CdS, 2017-2019**). Infatti il rapporto *Almalaurea* del 2018 evidenzia che a un anno dalla laurea oltre il 23,1% dei laureati ha un impiego e che circa il 40% utilizza in misura elevata le competenze acquisite con la laurea manifestando una soddisfazione per il lavoro svolto pari a 7,8 su una scala di 10. Il dato del numero di laureati impiegati a un anno dal conseguimento del titolo va letto e valutato in stretta relazione con quello relativo al numero di studenti che prosegue gli studi con una percorso di Laurea Magistrale (oltre il 60%). Questo significa che ad un anno dal conse-

	guimento del titolo oltre il 68% degli studenti in uscita dal CdS è occupato o in ambito lavorativo o nella frequenza di un percorso di studi di Laurea magistrale. Se a questo numero si aggiunge il dato di <i>Almalaurea</i> relativo ai laureati del CdS che non cercano un lavoro ma che sono impegnati in attività formative diverse (master, tirocini/praticantati ecc.) e che è pari al 53,8%, il risultato può essere giudicato pienamente soddisfacente (la somma dei dati presentati supera il 100%, il che equivale a dire che taluni studenti sono impegnati in attività lavorative o di tirocini ma che contestualmente hanno scelto di proseguire gli studi).
Punti di debolezza	Dall'analisi dei profili culturali e professionali e dell'architettura del CdS emerge un impianto solido, efficace quanto a profili in uscita, che richiede tuttavia una costante attenzione e "manutenzione" rispetto ad alcuni aspetti particolarmente qualificanti del percorso di formazione che possono e debbono essere ulteriormente migliorati.

1.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo n. 1

Problema da risolvere	Migliorare la <i>fluency</i>
Azioni da intraprendere	<p>Premesso che, tranne che per la lingua inglese, il CdS parte da un livello zero nell'insegnamento delle lingue straniere e che quindi non è ragionevole, almeno nei primi due anni di corso, pensare a una capacità di interazione orale che permetta agli studenti di "comunicare con un grado di spontaneità e scioltezza sufficiente per interagire in modo normale con parlanti nativi"; nonché di "partecipare attivamente a una discussione in contesti familiari, esponendo e sostenendo le [loro] opinioni" (si veda il descrittore B2 QCER il cui raggiungimento è previsto alla fine del percorso triennale), sono state messe in campo strategie di potenziamento che privilegino l'uso della lingua parlata. In particolare: l'aumento del numero di ore dei collaboratori linguistici sarà destinato prevalentemente a attività di ricezione e produzione orale e alle tecniche di negoziazione del significato;</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'area di lingua spagnola rafforzerà il progetto <i>Teletandem</i> (realizzato in collaborazione con l'Università di Alicante e l'Università di Salerno) in cui studenti italiani di spagnolo lingua straniera e studenti spagnoli di italiano come lingua straniera comunicano autonomamente e registrano conversazioni (ad es. via Skype), per analizzare successivamente, anche con l'ausilio del docente, gli eventuali errori nell'espressione orale; - Nei corsi di letteratura straniera gli studenti saranno costantemente sollecitati, fin dal primo anno, a leggere il testo in lingua originale anche nei casi in cui sia presente la traduzione a fronte supportati dal docente con opportune attività dialogiche da svolgersi in aula volte alla riflessione e all'interpretazione del testo. Tali attività permetteranno un lavoro sulle caratteristiche prosodiche nelle diverse lingue.

Obiettivo n. 2

Problema da risolvere	Potenziare le competenze digitali
Azione da Intraprendere	Incrementare la dimensione pratica di taluni insegnamenti anche attraverso attività che forniscano agli studenti almeno le metodologie di base per muoversi con consapevolezza fra le diverse applicazioni impiegate oggi per la gestione delle informazioni e le competenze necessarie all'utilizzo degli strumenti in-

	<p>formatici. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il docente di <i>Informatica per la comunicazione multimediale</i> dedicherà una parte del corso ad attività pratiche di tipo multimediale e allo sviluppo di competenze nell'ambito del CMT (<i>Computer Mediated Communication</i>) con l'obiettivo di mettere in campo strategie volte ad ottenere dalle nuove tecnologie comunicative il massimo di produttività nei gruppi di lavoro. - il docente del <i>Laboratorio di scrittura professionale</i> erogherà una serie di lezioni dedicate all'uso del pacchetto Office. - i docenti di lingua rafforzeranno l'utilizzo del CALL (Computer Assisted Language Learning)

SECONDA SEZIONE

L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

2.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

Nel precedente RCR (Cfr. **Allegato al Verbale del CdF del 1 febbraio 2016**) erano state evidenziate alcune criticità relative all'Esperienza dello studente ed era stata proposta una serie di azioni correttive (cfr. RCR-2016, sezione 2c) poi concretamente messe in atto nel corso dell'ultimo triennio. In particolare: le lacune presenti nelle schede descrittive dei singoli insegnamenti e nei metodi di valutazione sono state colmate, con l'adozione quasi completa dei *Descrittori di Dublino*, ed è stata reinserita la voce 'Prerequisiti', considerata fondamentale in ambito internazionale per l'accesso ai singoli corsi; le schede descrittive dei programmi di studio sono state perfezionate a livello di Ateneo e controllate dal Presidente del CdS di concerto con i responsabili delle varie aree didattiche, in modo da rendere più omogenea l'offerta formativa del CdS pur nel rispetto delle specificità disciplinari e culturali; analogo lavoro di armonizzazione è stato realizzato relativamente ai 'Metodi di valutazione' che tengono conto, anche in questo caso, delle modalità previste dai *Descrittori di Dublino*. Un altro punto di criticità sollevato nel RCR 2016 e risolto nel corso dell'ultimo triennio è quello relativo alla verifica delle competenze in entrata nel rispetto del DM 270/04, art. 6, comma 1. È infatti stato reso obbligatorio per tutti gli studenti un test volto a verificare le conoscenze in ingresso. La prova non ha funzione selettiva e l'esito non preclude la possibilità dell'immatricolazione; tuttavia, nel caso si evidenziassero lacune in uno o più settori disciplinari, allo studente viene assegnato un Obbligo Formativo Aggiuntivo (OFA) da colmare nel corso del primo anno accademico le cui modalità sono trasparenti e i cui risultati si stanno rilevando soddisfacenti (cfr. OFA: <https://www.unisob.na.it/ateneo/ofafaq.htm?vr=3>)

Queste azioni di miglioramento rendono oggi possibile valutare con chiarezza, anche in ambito internazionale, la qualità e gli obiettivi formativi dei singoli insegnamenti nonché i metodi di valutazione delle competenze acquisite.

2.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Punti di forza	<p>Per la compilazione di questa sezione del Rapporto il Gruppo AQ/Riesame ha fatto riferimento alle Schede SUA-CdS relative al triennio 2017-2019. Altri riferimenti importanti sono stati le relazioni della Commissione Paritetica (CPDS) e gli incontri con i rappresentanti degli studenti nell'ambito delle verifiche effettuate dalla Commissione AQ/Didattica (Cfr. Verbali AQ-Didattica, 2017-2019). Si rimanda alla Scheda SUA-CdS per i dettagli riguardanti le finalità formative del corso di laurea e la descrizione del percorso di formazione (SUA-CdS 2017-2019: partic. quadri A3a, A4-a, A4-b, B1, B2-a, B2-b, B2-c, B5).</p> <p>Come esplicitato nel quadro A3.a, al CdS in <i>Lingue, culture moderne europee</i> si accede dopo aver conseguito il diploma di scuola secondaria superiore o altro titolo, anche straniero, riconosciuto idoneo. Le conoscenze richieste per l'accesso e le relative modalità di verifica della preparazione sono descritte nel <i>Regolamento didattico del Corso di</i></p>
----------------	--

studio

(<https://www.unisob.na.it/universita/facolta/lettere/lingue/regolamento.pdf?ch=2> SUA-CdS quadro B1.b). La verifica delle conoscenze in ingresso è obbligatoria e rappresenta anche un utile strumento di autovalutazione per chi è all'inizio del proprio percorso formativo universitario. La prova non ha funzione selettiva; tuttavia nel caso la verifica evidenziasse lacune in uno o più settori disciplinari, allo studente viene assegnato un Obbligo Formativo Aggiuntivo (OFA). Per l'assolvimento dell'OFA gli studenti seguono corsi di recupero deputati che prevedono una prova finale strutturata per verificare lo sviluppo di adeguate capacità di lettura, di interpretazione e di scrittura dei testi. La pratica di verifica delle conoscenze di base e l'eventuale assegnazione dell'OFA sono risultati strumenti utili a favorire l'inserimento dello studente in ingresso nel percorso di studi accademico attraverso specifiche e mirate attività di supporto.

Un punto di forza relativo all'adeguata formazione dello studente è la prassi di verificare il possesso in entrata di ulteriori specifiche conoscenze. Infatti, essendo obbligatorio per tutti gli iscritti al curriculum *Lingue per le professioni* lo studio della lingua inglese, se ne verifica in entrata il livello di conoscenza. Tutti gli studenti sono sottoposti a un test obbligatorio finalizzato a indirizzarli alla frequenza del modulo di lingua base più adatto alle loro competenze linguistiche in ingresso. L'articolazione della didattica della lingua inglese prevede un primo anno differenziato a seconda dei livelli di competenza: l'insegnamento è strutturato in moduli di diversa tipologia, tutti miranti al raggiungimento di una competenza di livello almeno intermedio alla fine del I anno di corso e, quindi, al recupero delle eventuali carenze rilevate con i test di ingresso.

La più puntuale ed estesa adozione, specie a partire dall'anno 2018-2019, dei *Descrittori di Dublino* nella redazione dei programmi di studio ha consentito a ogni docente, e perciò a ogni settore disciplinare, una precisa definizione dei "Prerequisiti", che lo studente può individuare agevolmente auto-valutando eventuali carenze da colmare. Peraltro il CdS offre la possibilità a ogni studente, attraverso le attività formative a scelta previste da entrambi i *curricula*, di integrare il proprio piano di studio in funzione delle proprie attitudini e preferenze, con un discreto margine di autonomia. Lo studente, sia per colmare eventuali lacune di cui dovesse avere consapevolezza *in ingresso* sia per acquisire le conoscenze necessarie a rafforzare carenze di cui dovesse prendere coscienza *in itinere* – e indipendentemente dal superamento del test previsto nel corso del I anno di studi (Cfr. OFA: <https://www.unisob.na.it/ateneo/ofafaq.htm?vr=3>) – può rivolgersi al docente *Tutor* che lo guiderà anche nella selezione delle attività formative a scelta, privilegiando, ove si rendesse necessario, quelle più opportune al recupero delle debolezze individuate.

I contenuti di tutti gli insegnamenti del CdS nelle sue due articolazioni curriculari sono coerenti con i profili culturali e professionali previsti dalla classe di laurea ed esplicitati nella SUA-CdS. Sia nell'ambito degli insegnamenti linguistici sia in quello storico-letterario nel corso degli anni il Consiglio di Corso di Studio ha lavorato affinché la didattica erogata fosse quanto più omogenea possibile facendo sì che i livelli e le competenze di conoscenza linguistica degli studenti in uscita dal percorso formativo fossero i medesimi per le diverse lingue (livelli valutati secondo il *Common European Framework of Reference*). Analoga cosa può dirsi relativamente all'erogazione della didattica delle letterature straniere che, pur nelle diversità che caratterizzano ogni singola realtà nazionale, si pone in generale l'obiettivo di fornire agli studenti una preparazione di base relativa al canone delle diverse letterature nonché gli strumenti adeguati - di critica letteraria, di retorica, di linguistica e di filologia – atti a muoversi in modo autonomo anche su testi che non sono stati oggetto di studio durante il triennio. L'adeguatezza della didattica erogata si rileva anche per le discipline caratterizzanti i due distinti *curricula*, che investono, ad esempio, il diritto e l'economia aziendale, l'inglese per le professioni o l'informatica per la comunicazione multimediale, nel caso del curriculum per le professioni, e le filologie e la storia del pensiero politico nel caso del curriculum letterario. Analoga coerenza è rilevabile per i Labo-

ratori erogati.

All'adeguatezza e alla coerenza dell'offerta formativa corrispondono 'Modalità di valutazione' in linea con i risultati di apprendimento attesi e chiaramente descritte nelle schede di presentazione dei programmi di ogni singola disciplina.

Prima dell'avvio di ogni anno accademico sono consultabili *on line* il *Regolamento Didattico del corso di Studio* e il *Calendario delle attività formative* e il *Calendario degli esami di profitto* (**per i menzionati calendari Cfr. rispettivamente SUA- CDS, quadri B2a; B2b**). Tali risorse sono per l'intero percorso triennale costantemente aggiornate (spesso "in tempo reale") e costituiscono perciò un punto di riferimento per lo studente che trova ausilio notevole nel sito Dipartimentale e specificamente nelle pagine del servizio LePrE (Lezioni-Programmi-Esami) del CdS. Costantemente aggiornate sono altresì le pagine docenti, la cui sezione 'Avvisi' consente una comunicazione costante fra docente e discenti.

Il CdS presta molta attenzione alle attività di Orientamento in ingresso: un percorso formativo avviato con consapevolezza si concluderà molto probabilmente senza ritardi, abbandoni o incertezze. Le iniziative sono molteplici, e si segnalano in particolare: la presenza del CdS, sin dalla sua fondazione, a *Univexpo*, nel mese di settembre; la partecipazione del CdS a tutte le attività messe in atto e proposte dal SOT- Servizio Orientamento e Tutorato (**Cfr. SUA-CDS quadro B5**); la programmazione di attività mirate entro l'*Open Week* - Giornate di Orientamento di Ateneo, con lezioni demo su argomenti linguistici, letterari o storico-culturali, simulazioni delle prove di ingresso e attività laboratoriali; la partecipazione attiva al *Family Welcome Day*, appuntamento pensato per consentire ai genitori di conoscere il programma formativo che l'Ateneo propone ai loro figli e per condividerne gli obiettivi culturali e professionalizzanti.

Il CdS coltiva inoltre rapporti con istituti di istruzione secondaria superiore specificamente dedicati alle lingue straniere e cioè con i licei linguistici. Tali rapporti trovano la loro prima espressione in incontri di orientamento informativo, tenuti da esperti del settore presso le sedi scolastiche; in consulenze in presenza in sede; in lezioni demo delle discipline caratterizzanti i percorsi didattici e visite guidate ai laboratori. Al fine di rafforzare la sinergia con gli Istituti di istruzione superiore non manca l'organizzazione di percorsi di ASL (Alternanza Scuola-Lavoro) e PON (Programma Operativo Nazionale) mediante progetti formativi che rispettino le esigenze dei percorsi di studio. A ciò si aggiunge la partecipazione sul territorio nazionale a fiere e saloni dell'orientamento, nel corso dei quali docenti e ricercatori dell'Ateneo partecipano a sessioni di presentazione dell'offerta formativa, con il supporto degli orientatori a presidio dei desk informativi.

Ulteriore azione strategica è l'orientamento per la scelta del corso di Laurea Magistrale e dei percorsi formativi *post lauream*, in stretta sinergia con i tutor dei Corsi e nell'ottica di un orientamento inteso come processo continuo di educazione alla scelta, informando sulle opportunità di formazione specializzata e sulle prospettive professionali più in linea con le proprie aspettative e competenze. Durante l'anno, inoltre, vengono organizzate giornate evento di presentazione dell'offerta formativa e professionalizzante relativa ai percorsi *post lauream* (**Cfr. SUA-CDS: quadro B5**).

L'orientamento in ingresso e in uscita costituisce una premessa importante alla formazione complessiva dello studente. Analogamente produttivo risulta l'orientamento *in itinere* realizzato dal docente *Tutor* del CdS in collaborazione con il Presidio per la Qualità di Ateneo. In particolare a partire dal 2017 è stato messo in campo il *Tutoraggio non stop*, vale a dire una verifica costante sull'andamento della carriera dello studente, fornendo supporto a: studenti immatricolati che nella prima sessione hanno maturato ≤ 6 cfu; studenti immatricolati che hanno maturato <40 cfu al termine della sessione estiva; studenti che non hanno rinnovato l'iscrizione al secondo anno; studenti che si sono fermati con gli studi. Si tratta di azioni fondamentali, in particolare la prima, dato anche il momento di disorientamento che può cogliere lo studente nel delicato e di passaggio fra

	<p>il sistema di istruzione scolastico e quello universitario. Tuttavia la risposta degli studenti al <i>Tutorato non stop</i> non ha avuto il riscontro che ci si aspettava e il CdS sta ipotizzando di sperimentare ulteriori modalità <i>ad hoc</i> di tutorato formativo <i>in itinere</i>.</p> <p>All'Ufficio Stage (http://www.unisob.na.it/universita/stagestudenti/index.htm?vr=1) è affidata la gestione delle pratiche inerenti la formazione dello studente all'esterno. Oltre al <i>Tutorato Stage</i> lo studente del CdS può disporre durante il percorso formativo dei seguenti servizi: 1). Tutorato dopo laurea. 2) Counselling psicologico; 3) SAAD, Servizio di Ateneo per le Attività degli studenti con Disabilità e DSA. Altre iniziative organizzate a supporto degli studenti sono costantemente pubblicate e aggiornate sul sito web di Ateneo (Cfr. SUA-CDS quadro B5 e Sezione 3 del presente RCR).</p> <p>Per ciò che attiene alla mobilità internazionale degli studenti, il CdS incentiva e sollecita lo svolgimento di periodi di formazione all'estero, attraverso le convenzioni stipulate con università appartenenti alla Comunità Europea, in particolare nel quadro degli accordi Erasmus: lo svolgimento di un periodo di studio all'estero è infatti per gli studenti della classe di laurea L11 una esperienza di grande rilevanza formativa e culturale, cui segue una convalida di CFU nella carriera universitaria. Nonostante gli sforzi operati in questa direzione è purtroppo ancora non del tutto soddisfacente la quantità di studenti del CdS che decidono di partire nel corso del triennio per un soggiorno all'estero. Al fine di incentivare ulteriormente l'internazionalizzazione del CdS, e in generale dell'Ateneo, nell'agosto del 2018 è nata l'Area Internazionalizzazione ed Erasmus, con l'obiettivo precipuo di attivare tutta una serie di nuove iniziative volte a una maggiore mobilità dei discenti, tra le quali si segnalano, ai fini dell'esperienza dello studente di questo CdS: sviluppare i rapporti dell'Ateneo con Università, Istituzioni ed Enti internazionali al fine di favorire partenariati e collaborazioni nel campo della ricerca, della didattica, della formazione, degli stage e del placement; incrementare la mobilità di Visiting professor e Visiting student; sviluppare il Programma Erasmus+ che consente l'esperienza di vita in altri Paesi, la conoscenza di altre culture e l'acquisizione di una formazione universitaria più varia e completa grazie ad una rete di collaborazioni con università e imprese dei 33 Paesi aderenti al Programma (Cfr. SUA-CdS: quadro B5).</p> <p>Il CdS è dunque attrezzato per far fronte alle esigenze di una popolazione studentesca in costante aumento e sempre più variegata. In effetti, il livello di <i>benchmarking</i> relativamente ai risultati di apprendimento attesi raggiunge gli standard delle migliori pratiche nazionali, presentando un'offerta formativa non comune nell'ambito della classe di laurea e che si sta rilevando con il passare degli anni sempre più attraente come testimonia il crescente numero di iscritti al Corso di Studi. (Cfr. il <i>Corso di Studi in Cifre</i> https://www.unisob.na.it/universita/facolta/lettere/lingue/index.htm?vr=3 ; SMA 2017; SMA 2018).</p>
Punti di debolezza	<p>Elementi di criticità permangono nell'ambito dell'internazionalizzazione, anche se il trend va nella direzione di un costante avvicinamento alle percentuali medie regionale e nazionale. La Commissione Paritetica Docenti-Studenti (cfr. CPDS 2019) rileva inoltre la necessità di pubblicare i programmi dei corsi relativi al nuovo anno accademico nel mese di settembre, periodo in cui come già rilevato nel precedente RCR, "gli studenti in uscita dalle scuole secondarie di secondo grado 'navigano' in internet con maggiore frequenza per verificare l'offerta formativa dei diversi Atenei prima di operare la loro scelta e di procedere con le procedure di iscrizione". È necessario potenziare un servizio di rilievo strategico quale il <i>Tutorato non stop</i>, che non ha avuto il riscontro che ci si aspettava.</p>
2.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO	
Obiettivo n. 1	
Problema da risolvere	Anticipare alla prima settimana di settembre la pubblicizzazione <i>on line</i> dei Programmi di studio e del Calendario degli esami.

Azioni da intraprendere	Il CdS si attiverà per chiedere agli organi deputati di Ateneo di prevedere che i docenti inviino entro e non oltre il 20 luglio le schede descrittive dei programmi di insegnamento agli uffici preposti alla loro pubblicizzazione perché siano disponibili <i>on line</i> entro e non oltre la prima settimana di settembre.
Obiettivo n. 2	
Problema da risolvere	Potenziare la mobilità internazionale degli studenti
Azioni da intraprendere	<ul style="list-style-type: none"> - Informare capillarmente gli studenti delle molteplici iniziative e possibilità messe in campo dalla nuova Area Internazionalizzazione ed Erasmus; - Pubblicizzare quanto deliberato dal CdS nel novembre 2018 (Cfr. Verbale del CCdS del 14/11/2018) e non ancora sufficientemente noto, vale a dire la possibilità di sostenere all'estero i 12 CFU a scelta previsti dal Manifesto degli Studi e l'utilizzo della sessione straordinaria di dicembre come sessione anticipata per gli studenti in partenza per l'ERASMUS.
Obiettivo n. 3	
Problema da Risolvere	Potenziare il Tutoraggio non stop
Azione da intraprendere	<p>Il Presidio per la Qualità di Ateneo ha già messo in campo un'importante azione di miglioramento del <i>Tutoraggio non stop</i> prevedendo una serie di incontri di formazione a cui parteciperanno tutte le componenti di Ateneo coinvolte nell'ambito dell'orientamento (<i>pre, intra e post</i> universitario). Gli incontri, che avranno luogo fra dicembre 2019 e febbraio 2020, saranno occasione di approfondimento e condivisione degli obiettivi, dei tempi e delle procedure da seguire al fine di garantire il pieno successo formativo degli studenti.</p> <p>Il Corso di studi in <i>Lingue e culture moderne</i> chiederà al Presidio per la Qualità di valutare un modello compatibile con i numeri e le caratteristiche del CdS, ossia la possibilità che ogni anno gli studenti immatricolati siano distribuiti in piccoli gruppi e affidati ai diversi docenti del CdS che seguiranno il loro percorso formativo nel primo anno di corso, in modo da evitare le eventuali dispersioni dovute al disorientamento per il passaggio dal sistema scolastico a quello universitario</p>

TERZA SEZIONE

3. RISORSE DEL CDS

3.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

Descrizione (senza vincoli di lunghezza del testo)

Il precedente RCR (Cfr. **Allegato al Verbale del CdF del 1 febbraio 2016**) aveva evidenziato alcune criticità relative alla Risorse del CdS e presentava una serie di azioni migliorative da mettere in campo onde favorire al meglio il percorso formativo degli studenti e la partecipazione del personale docente alla vita accademica. Nello specifico erano state rilevate le seguenti criticità:

- 1) necessità di prevedere la realizzazione di un *Laboratorio Linguistico di Ateneo*, eventualmente anche dislocato presso ambienti della Sede centrale dello stesso;
- 2) l'assenza o la debolezza della connessione wifi negli spazi dedicati alle attività del CdS;
- 3) la necessità di razionalizzare la distribuzione degli studi ai docenti incardinati e la predisposizione di ambienti adeguatamente attrezzati in cui ospitare i docenti a contratto; la necessità di organizzare la didattica dei corsi più affollati (in particolare alcuni del I anno obbligatori per gli studenti di entrambi i *curricula*) in aule distinte ma contigue utilizzando, eventualmente, il sistema di video-conferenza fra le stesse in modo da consentire a tutti i discenti di seguire con agio i corsi e di potersi comunque confrontare con il docente su qualunque problema relativo alla lezione alla fine della stessa.

Relativamente alla prima criticità il CdS si è attivato ed è stata potenziata nella sede del Dipartimento l'Aula Multimedia-

le, dotata di postazioni PC presso la quale gli studenti possono svolgere sia attività didattica con i docenti sia dedicarsi all'apprendimento autonomo. Il CdS non ha naturalmente rinunciato alla possibilità di dotarsi di un *Laboratorio Linguistico d'Ateneo*. In effetti, come previsto nel Consiglio di Corso di Studi dello scorso gennaio (**cf. Verbale Consiglio del CCdS del 23/01/2019**) l'Ateneo ha presentato alla Regione Campania un progetto per ottenere un finanziamento *ad hoc* che tenga conto delle necessità di potenziare le attrezzature atte a favorire la didattica e l'apprendimento autonomo delle lingue e di prevedere, eventualmente, anche l'acquisto di Laboratori linguistici mobili, ugualmente funzionali ad una corretta erogazione della didattica, in particolare linguistica.

Per ciò che concerne la debolezza del segnale wi-fi, sono stati interpellati i competenti uffici dei Sistemi Informatici che hanno chiarito le ragioni della limitata copertura del segnale e sono stati sollecitati a prevedere una più capillare cablatura degli ambienti del Dipartimento dove ha sede il CdS, in particolare delle aule, che potrebbe avvenire in tempi brevi.

Nel corso dell'ultimo biennio sono stati razionalizzati gli spazi dedicati agli studi del personale docente: ora ogni docente del CdS può contare su uno spazio personale nel quale svolgere la propria attività. Non sono state ancora rinnovate tutte le attrezzature informatiche, ma si sta procedendo alla loro miglioria. Pur non essendo inserita fra le criticità del CdS si evidenziava nel precedente riesame ciclico il grande valore della collezione di testi presente presso la Biblioteca Capocelli e al contempo si esprimeva il rammarico per il fatto che le esigue risorse economiche a disposizione non avessero consentito gli aggiornamenti bibliografici necessari. Anche sotto questo profilo la situazione ha subito una decisa e netta inversione di tendenza: non solo negli ultimi due anni sono stati erogati dall'Ateneo fondi destinati all'acquisto di materiale bibliografico ma è stato anche predisposto dalla direzione della struttura un Bollettino trimestrale destinato ad informare i docenti e i rappresentanti degli studenti delle nuove acquisizioni bibliografiche (**cf. Verbale del CCdS del 23/01/2019**) e che sarà presto messo on line sul sito della Biblioteca in modo da essere reso fruibile a tutti gli utenti.

3.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Punti di forza

Il CdS dispone di un'adeguata dotazione di personale docente (**cf. SUA-CdS 2019: quadro B3**) che sia per numerosità sia per qualificazione è pienamente rispondente alle esigenze scientifiche e all'organizzazione didattica delle attività formative (**cf. SUA-CDS 2019: Docenti di Riferimento e quadro B3**). Tali attività sono erogate presso il Dipartimento di Scienze Umanistiche i cui locali sono siti in un edificio di rilevante valore storico-artistico, sottoposto a tutela e a vincoli architettonici, da parte del MIBACT. La bellezza degli ambienti interni, che rispettano l'antica destinazione conventuale del complesso, è arricchita da un chiostro e un giardino ricchi di verde e ben curati. Le aule, come già evidenziato nel precedente RCR, sono tutte attrezzate con LIM e sono generalmente luminose, sebbene, dato il costante incremento del numero di studenti immatricolati in taluni casi non risultano adeguate quanto a capienza.

Gli studenti del CdS hanno a disposizione, al piano terra della Sede del Dipartimento, un'ampia e luminosa Sala studio, con 162 posti attrezzati per la lettura, consultazione libera, a scaffale aperto, di materiali bibliografici e di ricerca di base (enciclopedie, dizionari, repertori), servizio di consultazione del patrimonio bibliotecario, con l'assistenza del personale di Sala. (**cf. SUA -CdS: quadro B.4**) La Sala Studio della Biblioteca è, inoltre, uno degli ambienti del Dipartimento di Scienze Umanistiche in cui la cablatura wi-fi è presente.

Come già evidenziato sopra (**cf. Sezione 3.A**) il CdS può contare sulle notevoli risorse biografiche presenti presso la Biblioteca Capocelli. (**cf. SUA - CdS: quadro B.4**). La Biblioteca è sita presso la sede del Dipartimento e gli studenti possono godere degli ampi spazi della Sala Studio.

Gli studi dei docenti, pur se non di grandi dimensioni, sono luminosi e funzionali. Dopo i recenti interventi di razionalizzazione degli ambienti del Dipartimento è stato possibile garantire a ogni docente un proprio spazio di lavoro, seppure persistano alcune problematiche relative alle dotazioni informatiche.

Il CdS presta molta attenzione anche alle attività di Orientamento e tutorato in ingresso in itinere. Come già osservato e ampiamente dettagliato (**per cui cfr. Sezione 2 del presente RCR; SUA-CdS: quadro B5**) un percorso formativo avviato con consapevolezza si concluderà senza ritardi, abbandoni o incertezze. Altrettanta importanza è attribuita agli accor-

di internazionali atti a favorire la mobilità studentesca e all'accompagnamento al lavoro.

Relativamente alla mobilità, nel 2018 è nata l'Area Internazionalizzazione ed Erasmus, con l'obiettivo precipuo di attivare tutta una serie di nuove iniziative volte ad una maggiore mobilità dei discenti (**cf. più su Sezione 2 del presente RCR; SUA- CdS: quadro B5**).

Quanto all'accompagnamento nel mondo del lavoro è stato rafforzato l'Ufficio Stage Studenti (**cf. anche Sezione 2 del presente RCR**) che svolge numerose attività, tra le quali si segnalano, quali risorse per il CdS: la stipula di convenzioni; l'attivazione di stage curricolari e professionalizzanti; la cura dei rapporti con gli enti ospitanti, in un'ottica tesa a incrociare le loro richieste con le esigenze degli studenti; la raccolta e la selezione di candidature in occasione di richieste esterne; il servizio di tutoraggio agli studenti in stage per far sì che l'esperienza risulti significativa. Nell'ambito dei servizi offerti l'Ufficio Stage Studenti utilizza diversi canali di diffusione e interazione: il sito, materiali di supporto cartaceo, e colloqui individuali.

L'area online dedicata all'Ufficio Stage Studenti è stata ideata e strutturata dall'Ufficio stesso con l'obiettivo di erogare le informazioni utili agli studenti, così come ai tutor e agli enti esterni. Le pagine web dell'Ufficio sono costantemente aggiornate. Nella banca dati di Ateneo delle convenzioni, recentemente migliorata, risultano circa 2379 partnership valide per gli stage di tutti i CdS presenti nell'offerta formativa dell'Ateneo (ad eccezione del CdL in Sc. della Formazione Primaria). La banca dati rappresenta una risorsa dinamica: essa viene implementata quotidianamente ed è strutturata in una sezione pubblica, destinata alla consultazione da parte degli studenti, e una sezione riservata, destinata alla consultazione dei tutor stage e alla gestione da parte dell'Amministratore.

Nel corso dell'ultimo anno, l'applicativo web che gestisce la banca dati è stato oggetto di una completa rielaborazione, sia nella parte accessibile al pubblico che in quella di back-office. Obiettivo per il futuro è quello di informatizzare tutta la procedura legata al progetto formativo degli studenti. Il CdS non prevede l'obbligo dello stage curricolare, ma cerca di incentivare gli studenti affinché indipendentemente dal proprio piano di studi svolgano esperienze formative altamente qualificanti presso le strutture in partnership. È prevista la figura di un tutor, docente di Ateneo, che ha l'incarico di guidare lo studente nella scelta dell'esperienza di stage da intraprendere e seguirlo durante il periodo di svolgimento dell'attività presso la sede dell'ente ospitante. Per procedere all'attivazione degli stage/tirocini, gli studenti devono recarsi dal proprio tutor del CdS di riferimento. L'ufficio Stage Studenti esegue una rendicontazione periodica sugli stage/tirocini attivati in ogni anno accademico.

Il CdS presenta una situazione virtuosa rispetto al quoziente studente/docenti, nel pieno rispetto della normativa vigente, come è possibile evincere dai dati della Scheda di Monitoraggio annuale (**cf. SMA 2019: C08**). Di fatto, il CdS in *Lingue e culture moderne*, che ha una numerosità di riferimento di 180 studenti e una numerosità massima di 230, si è sempre mantenuto entro i limiti della numerosità di riferimento. Tuttavia, dato l'incremento degli studenti verificatosi nell'ultimo triennio e che nei corsi di lingua straniera erogati dai collaboratori linguistici è opportuno che l'attività didattica non preveda un numero di studenti superiore a 25 – e che tale scelta rappresenta uno dei punti di maggiore forza della didattica erogata dal CdS – si è provveduto ad aumentare il numero di collaboratori di lingua e traduzione spagnola per il III anno di corso (**cf. Verbale CCdS 04/07/2019**).

Una situazione altrettanto virtuosa è quella relativa al legame fra le competenze scientifiche dei docenti e la loro pertinenza rispetto agli obiettivi didattici accertato attraverso il monitoraggio costante dell'attività di ricerca del SSD di appartenenza, a cura dei gruppi AQ/Ricerca.

Peraltro, i docenti del CdS sollecitano costantemente gli studenti a partecipare alle Attività culturali organizzate sia in ambito Dipartimentale sia dall'Ateneo, fra le strutture di Ricerca e Divulgazione scientifica e culturale più rappresentative dell'area geografica di riferimento, specialmente di ambito umanistico.

	<p>L'elevata qualità della didattica, come testimoniano concordemente tutti dati raccolti per la valutazione del CdS (cf. OPIS, SMA, Verbali Gruppo AQ/Didattica, Verbali CPDS 2017-2019), è in costante miglioramento grazie anche alla condivisione dei metodi didattici, in particolare fra i docenti di lingua straniera che sulla base degli obiettivi formativi del CdS in relazione al QCER hanno concordato strategie didattiche comuni agli insegnamenti delle diverse lingue straniere erogate dal CdS.</p> <p>I servizio di supporto al CdS relativamente alla didattica sono adeguati, sebbene la recente centralizzazione di una serie di servizi passati dalla Segreteria Didattica di Dipartimento a quella di Ateneo abbia creato alcuni disagi nelle prime settimane di lezione dell'a. a. in corso, soprattutto relativamente all'organizzazione degli spazi destinati alla didattica e a quella dell'orario delle lezioni (Cfr. Verbale AQ/Didattica del 6/11/2019 e CPDS 2019). Le strutture informatiche e in generale quelle strumentali in dotazione al CdS sono in alcuni casi insufficienti mentre, come già rilevato, è nettamente migliorato il servizio offerto dalla Biblioteca di Ateneo che ha avuto la possibilità di riprendere gli acquisti e provvede con regolare cadenza alla loro divulgazione, e il cui orario di apertura è stato di recente prolungato.</p> <p>Il lavoro svolto dal personale tecnico-amministrativo è programmato in relazione ai servizi di cui il CdS necessita. Sono previste, pertanto, figure che si occupano rispettivamente dell'organizzazione della didattica, dell'orario, dell'attribuzione degli spazi destinati alle lezioni, del supporto agli studenti per la compilazione dei piani di studio, degli <i>stage</i>.</p> <p>Grande attenzione viene dedicata dall'Ateneo e dal CdS al sostegno degli studenti con Disabilità e DSA, il cui percorso formativo è seguito con attenzione dal SAAD (https://www.unisob.na.it/universita/saad/index.htm) La struttura, il cui staff è disponibile e competente, si occupa in particolare di favorire l'inclusione degli studenti fornendo supporto in ognuna della attività previste dal CdS attraverso la messa in campo di opportune strategie atte a superare difficoltà di ordine psicologico, pedagogico, didattico e tecnologico al fine di garantire condizioni di pari opportunità. Tali strategie si traducono in attività di sostegno alla mobilità, al percorso di studio, all'accessibilità e di sostegno psicologico. Gli operatori del SAAD sono in costante contatto con i docenti coinvolti nel percorso formativo degli studenti con Disabilità o che presentano DSA al fine di concordare strategie di apprendimento e di valutazione che garantiscano al discente un percorso di studi sereno e fruttuoso.</p> <p>Come è possibile evincere da tutto quanto esposto nella presente sezione del RCR, il CdS è dotato di risorse adeguate al suo corretto funzionamento. Punti di forza risultano essere il rapporto virtuoso fra studenti e docenti sia dal punto di vista normativo sia dai <i>feedback</i> positivi espressi sui docenti in merito alla qualità della didattica erogata (per cui cfr. anche più sotto sezione 4 del presente RCR). La maggioranza delle criticità rilevate nel precedente RCR sono state risolte o sono in via di risoluzione (cfr. sezione 3A. del presente RCR), per cui l'analisi dei dati può considerarsi positiva anche relativamente alle Risorse di cui il CdS dispone, pur persistendo ancora alcune criticità per le quali sarà necessario mettere in campo ulteriori azioni di miglioramento con la stessa determinazione con cui ci si è adoperati nel corso dell'ultimo triennio.</p>
Punti di debolezza	<p>Pur nel positivo bilancio generale della Risorse del CdS si segnala il persistere alcune criticità. Innanzitutto la mancanza di un <i>Laboratorio Linguistico</i>, indispensabile al perfetto funzionamento del CdS. Un elemento di criticità emerge anche relativamente alle dotazioni informatiche dei docenti, la cui obsolescenza continua a non favorire il soggiorno degli stessi presso la struttura per lo svolgimento dell'attività di Ricerca. Inoltre, non è stato ancora possibile corrispondere alla richiesta più volte avanzata dagli studenti nelle sedi preposte alla valutazione della didattica (cf. Verbali Gruppo AQ/Didattica e Verbali CPDS 2017-2019) di uno spazio in cui soggiornare in autonomia durante la pausa pranzo o per trascorrere le pause fra una lezione e l'altra.</p>

	<p>Alcune carenze si registrano in merito al reclutamento di <i>tutor</i> per studenti con DSA in grado di seguire gli studenti in difficoltà nelle lezioni di lingua straniera, posta la necessità della conoscenza della stesa da parte dei tutor stessi nei casi in cui debbano sostituirsi allo studente per la redazione materiale delle esercitazioni o delle prove durante i corsi o gli esami di lingua.</p> <p>La recente centralizzazione dei servizi ha creato alcuni disagi in avvio di anno accademico. Alle criticità in questo senso segnalate con determinazione dagli studenti si è cercato prontamente di fare fronte coinvolgendo anche il Direttore del Dipartimento, recentemente insediato, che ha garantito il suo supporto al Presidente del CdS per la rapida soluzione delle problematiche sollevate sia in sede di Commissione AQ/Didattica che in CDPS (cfr. Gruppo AQ/Didattica 6/11/2019, Relazione CPDS 2019)</p>
--	---

3.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo n. 1	
Problema da risolvere	Mancanza di un <i>Laboratorio Linguistico</i>
Azioni da intraprendere	Il Consiglio di Corso di Studi si attiverà presso le preposte strutture dirigenziali e amministrative dell'Ateneo perché in tempi ragionevoli il CdS possa disporre di una struttura indispensabile allo svolgimento delle attività didattiche e di ricerca. Si potrebbe intanto implementare la dotazione dell'aula multimediale con strumentazione tecnologica che consenta di adoperarla anche come Laboratorio linguistico.
Obiettivo n. 2	
Problema da risolvere	Obsolescenza delle dotazioni informatiche
Azioni da intraprendere	Prevedere l'acquisto di strumenti informatici adeguati a rispondere alle esigenze di ricerca e di didattica del personale docente.
Obiettivo n. 3	
Problema da risolvere	Spazio dedicato agli studenti
Azioni da intraprendere	Chiedere ai competenti organi di Ateneo di allestire, nel rispetto dei vincoli monumentali dell'edificio in cui ha sede il CdS, uno spazio nel quale gli studenti possano consumare il pranzo o trattenersi durante le pause fra un corso e l'altro. Nell'impossibilità di destinare un'aula a tale scopo, data la densità delle ore di didattica erogata quotidianamente, si chiede in concreto di valutare la possibilità di allestire sul fondo del giardino un altro gazebo, simile a quello in dotazione al bar, nel quale gli studenti potrebbero trattenersi liberamente.
Obiettivo n. 4	
Problema da risolvere	Incrementare il numero di <i>tutor</i> per studenti con DSA
Azioni da intraprendere	Impiantare col servizio SAAD di Ateneo le iniziative utili per incrementare tutor qualificati per la redazione materiale delle esercitazioni o delle prove durante i corsi o gli esami di lingua.

QUARTA SEZIONE

MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CDS

4.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

Descrizione (senza vincoli di lunghezza del testo)

Per la compilazione di questa Sezione del RCR si è tenuta presente la seguente documentazione: **RCR 2013-2015; Verbali AQ/Didattica 2017-2019; Verbali CDS 2017-2019; SUA-CDS 2017-2019; Regolamento didattico del CdS; SMA 2017-2019; OPIS 2017-2019; CPDS 2017-2019)**

Il CdS in *Lingue e culture moderne europee* è stato sottoposto negli ultimi anni, in particolare a partire dal 2013, ad attente e costanti azioni di monitoraggio che hanno consentito nel corso degli anni un miglioramento di tutti gli indicatori che ne rilevano la qualità (cfr. **SMA 2017-2019**). Infatti, se fino all'a. a. 2015/2016 i momenti di valutazione interna complessiva delle attività del Corso di Studi erano affidate al Riesame annuale (cfr. **RCR 2013-2015, Allegato al Verbale del CdF del 1 febbraio 2016**) e al rilevamento delle Opinioni degli Studenti, a partire dal 2016 (cfr. **Verbale AQ/Didattica del 23/03/2016**), fermo restando le disposizioni Ministeriali e di Ateneo in materia, le modalità di censimento delle opinioni degli studenti sono state incrementate e razionalizzate dal Gruppo AQ/Didattica. Nel marzo del 2016 fu messo a punto un questionario, sintetico ma esaustivo, che la componente studenti del Gruppo AQ sottoponeva a tutti i colleghi alla fine di ogni semestre con l'obiettivo di rilevare l'andamento del CdS in modo da rispecchiare il più correttamente possibile le opinioni degli studenti sull'attività didattica e di gestione del Corso di Studi nel semestre appena chiusosi. Tale modalità di censimento delle opinioni, naturalmente anonima, è ancora in atto ma, a partire dall'a.a. 2017/2018, è stata anticipata a metà semestre, così come anche la riunione semestrale del Gruppo AQ/Didattica. Tale anticipo ha consentito e consente al Consiglio di Corso di Studi di deliberare immediatamente le eventuali azioni correttive da mettere in campo prima che il semestre si chiuda, garantendo alla fine dello stesso la soluzione di tutti i problemi relativi all'erogazione della didattica e di presentare nelle sedi deputate, ove necessario, eventuali problematiche legate ai servizi (cfr. **Verbali AQ/Didattica dell'08/05/2018; 06/11/2018; 08/05/2019; 06/11/2019 e Verbali CdS del 28/05/2019; 14/11/2018; 20/05/2019; 12/11/2019**). Tutto quanto espresso in merito alla qualità e alla revisione del CdS dal Gruppo AQ/Didattica è inoltre costantemente confrontato ed analizzato con quanto emerge dai lavori della Commissione Paritetica Docenti Studenti che si riunisce, secondo la normativa, una volta all'anno e mette a punto una Relazione estremamente dettagliata su tutte le attività del CdS e sul percorso degli *studenti*; la *Relazione della Commissione Paritetica Docenti Studenti* è, a sua volta, oggetto di analisi e valutazione nel Consiglio di Dipartimento (cfr. **Verbale del CdF del 23 gennaio 2019**). Quanto emerge dalle analisi realizzate in sede di AQ/Didattica e di CPDS è inoltre integrato e valutato comparativamente con i dati che emergono dalle OPIS dalle relazioni del NV e, soprattutto, dalla SMA, a completamento di un'azione di monitoraggio il più possibile esaustiva.

Quanto alla Revisione del percorso formativo e come già esplicitato sopra (cfr. **Sezione 1A. e 1B. del presente RCR**) nel 2017 è stato istituito il CI (Cfr. **Verbale del CdS del 17/05/2017**), così da formalizzare attraverso una struttura istituzionalmente attiva le relazioni fra formazione universitaria e mondo delle professioni, nelle declinazioni previste dalle codifiche ISTAT per la Classe di Laurea L-11 (cfr. **SUA-CdS: quadro A2b.**). Tutte le azioni di miglioramento proposte dal CI, il cui giudizio sul CdS è stato positivo (cfr. **Sezione 1A. del presente RCR**), sono state puntualmente messe in campo (cfr. **Verbali CI del 18 aprile 2018 e del 22 maggio 2019 e Sezione 1B. del presente RCR**).

Una ulteriore revisione realizzata dagli organi del CdS rispetto alle criticità sollevate nel precedente RCR (**per cui cfr. RCR 2013-2015 Allegato al Verbale del CdF del 1/02/2016**) è relativa all'allineamento degli insegnamenti agli obiettivi del CdS ormai realizzato, come precisato anche nella Sezione 1A. del presente RCR (**ma cfr. anche Verbale CdS del 22/07/2019**).

Per quanto attiene all'attività di monitoraggio e revisione del Corso di Studi sono state attuate tutte le azioni programmate nel precedente RCR (cfr. **RCR 2013-2015 e Verbale del CdF del 01/02/2016**).

4.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Punti di forza

Il livello generale del Corso di Studi si conferma molto elevato e in costante miglioramento, come documenta l'elevato grado di soddisfazione degli iscritti (cfr. **OPIS 2017-2019; Verbali Gruppo AQ/Didattica 2017-2019**). Uno dei punti di forza del CdS è senza dubbio la sempre maggiore condivisione fra gli organi preposti al suo funzionamento delle eventuali criticità che dovessero sorgere e la conseguente rapida messa a punto di azioni di miglioramento volte alla loro soluzione (cfr. **Verbali Gruppo AQ/Didattica 2017-2019; Verbali CCdS 2017-2019**).

In particolare, nel corso dell'ultimo anno è stato incrementato il coordinamento didattico fra gli insegnamenti. Inoltre, come già rilevato nella Sezione 1 di questo RCR è stata notevolmente migliorata la presentazione dei programmi di studio con l'inserimento dei *Descrittori di Dublino*.

Per ciò che concerne il Calendario degli esami di profitto, al fine di favorire una maggiore rapidità nella carriera degli studenti l'Ateneo ha provveduto ad aggiungere alle 3 sessioni di esami già previste (per un totale di 7 appelli) una sessione d'esami straordinaria nel mese di dicembre, riservata agli studenti fuori corso. Un'ulteriore novità, questa tutta interna al CdS – anch'essa volta a facilitare il percorso formativo dello studente soprattutto, trattandosi di una laurea triennale, in vista dell'eventuale prosieguo egli studi – è stato l'adeguamento del numero delle sedute di laurea a quello previsto per gli altri corsi di studio dell'Ateneo, portando di fatto il numero annuale delle proclamazioni da 6 a 8 (cfr. **Verbale CCdS del 20/05/2019**).

Come si è in precedenza evidenziato nella prima parte della Sezione 3 del presente RCR, il CdS è dotato degli spazi e degli strumenti necessari al suo corretto funzionamento, sebbene, come già rilevato, si auspica per il futuro la possibilità mettere in atto ulteriori azioni di miglioramento, sia relativamente alla realizzazione di un *Laboratorio linguistico* che alle dotazioni informatiche dei docenti (cfr. **Sezione 3: Obiettivi e azioni di miglioramento**).

Il CdS ritiene prioritarie le attività di Orientamento sia in ingresso che in itinere e in uscita (cfr. **SUA-CdS: quadro B5; Sezione 2 del presente RCR: Punti di forza**), così come grande importanza è dedicata alla mobilità internazionale dei discenti, che si è provveduto ad incentivare anche offrendo la possibilità agli studenti in partenza di sostenere esami nella sessione straordinaria di dicembre (cfr. **Verbale del CdS del 14/11/2018; Sezione 2 del presente RCR**).

La raccolta delle Opinioni degli studenti è centrale nell'attività di monitoraggio, non solo, come si è già esplicitato, attraverso l'attività costante del Gruppo AQ/Didattica, ma anche, naturalmente, secondo quanto previsto dagli art. 1 comma 2 della L. 370/1999. La rilevazione delle Opinioni degli studenti (**OPIS 2017-2019**) è, di fatto, parte integrante del sistema di Assicurazione di Qualità dell'UNISOB. La centralità dello studente quale punto qualificante della politica dell'Ateneo e del CdS è testimoniata dal fatto che si è deciso di raccogliere anche le opinioni degli studenti non frequentanti. In attesa della pubblicazione da parte dell'ANVUR di un nuovo documento relativo all'attività di rilevazione dell'opinione degli studenti contenente le nuove schede e le linee guida circa le modalità e le tempistiche di rilevazione, la rilevazione stessa è condotta secondo i modelli di riferimento del documento AVA del 9 gennaio 2013 e relativi allegati (**Cfr. per il dettaglio anche SUA-CDS: quadro B6**). La rilevazione è condotta attraverso un questionario on-line contenente i quesiti presenti nell'Allegato IX del Documento AVA 2013 scheda n. 1 per gli studenti frequentanti e scheda n. 3 per gli studenti non frequentanti. Gli studenti rispondono alle domande scegliendo tra quattro possibili risposte a cui è attribuito un punteggio (Cfr. **SUA-CDS: quadro B6**). La somministrazione dei questionari agli studenti frequentanti avviene nella terza settimana di novembre per gli insegnamenti del primo semestre e nella terza settimana di aprile per gli insegnamenti del secondo semestre nel corso della settimana della valutazione. I questionari sono comunque compilati obbligatoriamente perché inseriti all'interno della procedura di prenotazione all'appello di esame e pertanto per tutti gli studenti è data sempre la possibilità di compilare il questionario prima della prenotazione. Gli esiti dei questionari sono raccolti nel mese di settembre e pubblicati a settembre mediante estrazione dal Data Warehouse d'Ateneo e riguardano le rilevazioni dal novembre precedente. I risultati analitici delle rilevazioni dei singoli insegnamenti sono resi noti individualmente ai docenti che li hanno erogati, al Direttore del Dipartimento, al responsabile del CdS e al NdV, al fine di programmare, ove necessario, le opportune azioni di miglioramento. Il CdS rende pubblici i risultati per le singole domande dei questionari degli studenti. Il documento visualizzato, diviso in opinione studenti frequentanti e opinione studenti non frequentanti, è strutturato con estrema precisione (**Cfr. SUA-CdS 2019: quadro B6**). In una sezione del sito *Il Corso in cifre* (<https://www.unisob.na.it/universita/facolta/lettere/lingue/index.htm?vr=3>) sono inseriti una serie di indicatori quantitativi utile strumento per il CdS, al fine di riflettere sul grado di raggiungimento dei propri obiettivi, per gli studenti, al fine di favorire e facilitare le loro scelte future. Gli indicatori riguardano, infatti, dati sulle carriere degli studenti, il livello di occupazione dei laureati, l'opinione degli studenti, la soddisfazione dei laureati e l'opinione di enti e aziende.

Analoga attenzione viene dedicata dall'Ateneo e, quindi, dal CdS, alle Opinioni dei Laureati (**cfr. SUA-CdS 2019: quadro B7; OPIS 2017-2019 e relativi Commenti**). La valutazione dei laureati

ha come oggetto un giudizio sull'intero CdS in termini di frequenza del corso, carico di studio globale, organizzazione complessiva e strutture didattiche, soddisfazione generale nei confronti dei docenti, del corso di studi, delle strutture, valutazione dei servizi generali e della biblioteca. La rilevazione delle opinioni dei laureati è effettuata attraverso le indagini *AlmaLaurea* (cfr. **Rapporto AlmaLaurea 04/2019**). L'Ateneo ha iniziato una stabile collaborazione con il consorzio nel 2017, a riprova della tensione costante al miglioramento della propria attività di monitoraggio. La somministrazione dei questionari agli studenti frequentanti avviene all'atto della presentazione della domanda di laurea: un link rinvia al portale *AlmaLaurea* per la registrazione e per la compilazione del questionario. I questionari sono compilati obbligatoriamente perché inseriti all'interno della procedura online. Gli esiti dei questionari riguardano i laureati nell'anno solare precedente a quello di pubblicazione. I risultati delle rilevazioni sono resi noti a settembre sul sito di Ateneo. Inoltre, vengono comunicati ai responsabili dei CdS, alle Commissioni Paritetiche e al NdV, affinché la loro analisi possa rappresentare documentazione utile per la stesura delle rispettive relazioni annuali. Il CdS rende pubblici i risultati per le singole domande del questionario dei laureati. La prima sezione del documento fa riferimento al livello di soddisfazione, la seconda alla condizione occupazionale. I dati vengono riportati anche in forma grafica, con diagramma a torta e istogrammi dinamici, per una più immediata lettura.

Per ciò che concerne i dati in ingresso, di percorso e in uscita dal CdS, nonché quelli relativi all'efficacia esterna, – e come si detaglierà nella Sezione 5 del presente RCR – essi possono essere giudicati soddisfacenti relativamente agli avvisi di carriera, agli immatricolati puri e agli iscritti e sono in costante e significativo miglioramento su base diacronica, a riprova della validità delle azioni di miglioramento messe in campo dall'ultimo RCR (cfr. **RCR 2013-2016**, e **Verbale CdF del 01/02/2016**; **SMA 2017-2019**). Positivi anche i dati in uscita (cfr. **SMA 2017-2019**; **Rapporto AlmaLaurea 2019**), come già si è avuto modo di sottolineare nella Sezione 1 del presente RCR cui si rinvia per ulteriori dettagli.

Come dettagliato nella prima parte di questa Sezione 4 del RCR le attività collegiali dedicate alla revisione del CdS, al coordinamento didattico e ai servizi agli studenti sono costanti e tutti i problemi rilevati e le loro cause sono ampiamente analizzati e discussi nelle sedi preposte, in particolare nelle commissioni AQ/Didattica, nelle riunioni collegiali del CdS e nella CPDS (cfr. **Verballi Gruppo AQ/Didattica 2017-2019**; **Verballi CCdS 2018-2019**; **CPDS 2017-2019**). La collaborazione fra componente docente, componente studentesca e personale amministrativo rende nota agevolmente qualunque criticità si rilevi e consente di programmare immediatamente eventuali azioni di miglioramento o correttive. A questo proposito nel corso dell'ultimo anno è stato ribadito, su precisa sollecitazione degli studenti, che nessun docente può rilevare le presenze a lezione, posto che come recita l'art. 11 del *Regolamento Didattico* “La frequenza agli insegnamenti non è obbligatoria, pur se vivamente consigliata [...]”. Un'eccezione in questo senso è stata approvata dal CCdS (cfr. **Verbale CdS 23/01/2019**) ed è relativa esclusivamente al rilevamento delle presenze negli insegnamenti di lingua straniera erogati dai collaboratori linguistici, dato che nel corso dell'anno accademico sono previste per alcuni di questi insegnamenti prove in itinere riservate ai frequentanti (cfr. *Regolamento didattico*, art. 11, comma 3). Analogamente, a partire dall'a. a. in corso e sempre su sollecitazione degli studenti si è provveduto a rendere accessibile il materiale didattico per gli esami in tempi decisamente più rapidi (cfr. **CPDS 2018**; **Verbale CdS 23/01/2019**).

Gli esiti della rilevazione delle Opinioni degli studenti (**OPIS**) e dei laureati sono sempre sistematicamente analizzati nelle sedi deputate (cfr. **Verballi CCdS 2017-2019**) e notevole credito è attribuito dagli studenti alle considerazioni complessive espresse in sede di CPDS e negli ulteriori organi di valutazione della qualità della didattica e dei servizi del CdS (**Gruppo AQ/didattica**), tanto che nell'ultima rilevazione il numero dei questionari anonimi raccolti dalla componente studenti ha superato quello di tutte le precedenti rilevazioni, indice della fiducia dei discenti nella capacità di ascolto degli organi del CdS rispetto ai loro rilievi e suggerimenti (cfr. **Verbale AQ/didattica del 06/11/2019**; **Verbale CCdS del 12/11/2019**; **Relazione CPDS 2019**).

Nel precedente RCR il CdS (Cfr. **Riesame Ciclico 2016 allegato al Verbale CdF del 01/02/2016**) si era ripromesso di verificare l'attrattività del nuovo percorso formativo in *Lingue per le professioni* sul lungo periodo e la spendibilità dello stesso in ambito lavorativo, anche attraverso la rinnovata

	<p>e costante consultazione dei rappresentanti del mondo del lavoro. Come ampiamente dettagliato nella prima parte del presente RCR (cf. Sezione 1A. e Sezione 1 Punti di forza) il CdS ha provveduto, quindi, a dotarsi di un Comitato di Indirizzo al fine di facilitare e promuovere i rapporti tra il Corso di Studi il e contesto produttivo, avvicinando sempre più il percorso di formazione alle esigenze del mondo del lavoro e collaborando alla definizione delle esigenze delle parti sociali interessate (cfr. Verbali del CI 18.04.2018 e 22.05.2019). Tutti i suggerimenti provenienti dal CI per migliorare il percorso formativo degli studenti sono stati accolti dai competenti organi del CdS o sono state predisposte azioni di miglioramento al fine andare incontro alle esigenze espresse dal contesto produttivo (cf. il presente RCR Sezione 1: Punti di Forza e Obiettivi e Azioni di Miglioramento; Sezione 2: Obiettivi e Azioni di Miglioramento)</p> <p>Il CdS ha inoltre attivato una più stretta collaborazione con il CdLM in <i>Lingue per la comunicazione e la cooperazione internazionale</i> erogato dal medesimo Dipartimento di Scienze Umanistiche al fine di rendere pienamente coerente la sua offerta formativa anche in vista dei percorsi di studio successivi, come dimostra, peraltro, la costituzione di un CI di indirizzo unico per i due CdS (cf. Verbale CCdS del 17/05/2017).</p> <p>Positivi i risultati delle azioni messe in campo nel corso dell'ultimo triennio, come dimostrano i risultati del confronto docenti studenti avvenuto in seno alla CPDS (cf. Relazione CPDS 2018 e 2019) e, soprattutto, confermano i dati del rapporto <i>AlmaLaurea</i> (cfr. Rapporto AlmaLaurea 04/2019) analiticamente commentati sopra, nella Sezione 1 del presente RCR.</p> <p>Da tutto quanto esposto si evince quale punto di forza un sistema integrato di monitoraggio, anche con strumenti di monitoraggio aggiuntivi elaborati <i>ad hoc</i> dai Gruppi AQ/didattica che si propongono quale buona prassi.</p>
Punti di debolezza	<p>La recente centralizzazione dei servizi passati dalla Segreteria Didattica di Dipartimento a quella di Ateneo ha creato alcuni disagi nelle prime settimane di lezione dell'a. a. in corso, soprattutto relativamente all'organizzazione degli spazi destinati alla didattica, all'organizzazione dell'orario delle lezioni. (Cfr. Verbale AQ/Didattica del 06/11/2019). Inoltre, in più occasioni (Cfr. Verbali AQ/Didattica 2017-2019), gli studenti hanno lamentato una non adeguata disponibilità del personale della Segreteria Studenti. Punto di debolezza è pertanto in questa fase il rapporto tra struttura periferica (CdS) e struttura centrale (amministrazione), specie nella possibilità, rilevata anche nell'ultimo Rapporto della CPDS, di accogliere in fase di monitoraggio proposte e segnalazioni non solo di docenti e studenti ma anche del personale amministrativo e di supporto.</p>
4.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO	
Obiettivo n. 1	
Problema da risolvere	Gestione dei rapporti con il personale amministrativo di supporto al CdS
Azioni da intraprendere	<p>Prevedere almeno un Consiglio di Corso di Studi all'anno aperto al personale amministrativo (da svolgersi presumibilmente fra maggio e giugno) preposto all'organizzazione della didattica e dei servizi di supporto al CdS. Ciò consentirebbe di programmare di concerto le azioni adeguate al corretto espletamento di tutte le attività del percorso formativo immaginando la realizzazione di un cronoprogramma che preveda entro la seconda settimana di settembre l'organizzazione dell'orario, la distribuzione degli spazi, il caricamento dei programmi di studio ecc. Si potrà così dare attuazione alla raccomandazione contenuta nel Rapporto 2019 della CPDS, che auspica "una preventiva interlocuzione del personale degli uffici centrali con i Presidenti dei CdS e con il personale del Dipartimento, che soli sono a conoscenza degli aspetti caratterizzanti della sede di Santa Caterina e dei corsi di studio che si svolgono al suo interno".</p>

QUINTA SEZIONE

COMMENTO AGLI INDICATORI

5.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

Descrizione (senza vincoli di lunghezza del testo)

Per la redazione di questa Sezione del RCR si sono presi in esame i dati degli indicatori presenti nelle Schede di Monitoraggio Annuale (SMA) relative agli anni 2017-2019 e, in taluni casi, il rapporto di *Alma Laurea* (cfr. *Alma Laurea 2018*).

Il precedente RCR (cfr. **RCR 2016, Allegato al Verbale del CdF del 01/02/2016**), pur non potendo disporre all'atto della sua redazione degli indicatori puntuali presenti nelle Schede di Monitoraggio Annuale messe a punto fra il 2017 e il 2019, rilevava il significativo aumento degli avvii di carriera rispetto al triennio precedente e, sulla base dei dati forniti dal consorzio *AlmaLaurea*, evidenziava altresì che gli occupati nel settore linguistico erano più soggetti a precarietà lavorativa rispetto ad altre categorie, sebbene all'epoca lo stesso consorzio sottolineasse come tra uno e tre anni dal conseguimento del titolo si registrasse una *performance* positiva della crescita occupazionale dei laureati nel settore linguistico pari ad un 16% e come tale positività si incrementasse fino ad arrivare al 20% a cinque anni dal conseguimento del titolo di studio.

Obiettivi del CdS nel periodo 2017-2019 sono stati pertanto mantenere costante e incrementare, pur nei limiti della programmazione controllata prevista dall'Ateneo, il numero degli avvii di carriera e, contestualmente, mettere in campo tutte le azioni necessarie a rendere il titolo di studio concorrenziale anche rispetto ad altri conseguiti nella stessa Classe L-11 relativamente alla sua spendibilità in ambito lavorativo, coinvolgendo con maggiore impegno, come descritto nelle Sezioni 1 e 4 del presente RCR, gli interlocutori esterni appartenenti al mondo produttivo (come il CI) al fine di migliorare la crescita occupazionale dei suoi laureati in tempi più rapidi rispetto al precedente triennio.

Entrambi questi obiettivi sono stati conseguiti come evidenziano sia gli indicatori relativi agli avvii di carriera delle SMA 2017-2019 (cfr. SMA 2017-2019: iC00a), sia quelli inerenti l'impiego dei laureati in attività lavorative regolamentate da un contratto ad un anno dal conseguimento del titolo (cfr. SMA 2017-2019: iC06TER), dato questo significativo e confermato da quelli forniti da *Alma Laurea* (cfr. **Alma Laurea 2018; Sezione 1A. del presente RCR**) che registra un aumento di oltre il 7% degli occupati ad un anno dal conseguimento del titolo, passato dal 16% del 2015 al 23,1% del 2018.

Azioni di miglioramento rispetto al precedente RCR sono state messe in campo anche relativamente al rapporto numerico docenti/studenti, oggi virtuoso, e all'internazionalizzazione del CdS che registra dei miglioramenti ma che tuttavia resta ancora uno dei punti di debolezza del CdS e su cui ci si è soffermati anche nella Sezione 2 del presente RCR.

5.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Punti di forza

Il precedente RCR (cfr. **RCR 2016, Allegato al Verbale del CdF del 01/02/2016**) evidenziava il significativo aumento degli avvii di carriera relativamente al triennio precedente. Tale dato si è mantenuto positivo nel triennio 2016-2018 oggetto del presente RCR posto che i dati relativi agli avvii di carriera (iC00a), agli immatricolati puri (iC00b) e agli iscritti (iC00d) indicano un significativo miglioramento su base diacronica, sebbene continuano ad essere un po' più bassi in rapporto ai dati macro-regionali e nazionali (Cfr. **SMA 2017; SMA 2018; SMA 2019**). Tuttavia, nel confronto con la macro-area è necessario tenere presente sia la natura non statale dell'Ateneo che la sua politica relativa ai numeri programmati che coinvolge anche il corso di studi in *Lingue e culture moderne*.

Per ciò che concerne gli Indicatori relativi alla didattica essi evidenziano l'andamento positivo del CdS. La produttività degli studenti si presenta uguale o superiore alle medie nazionali e a quelle di area geografica (cfr. **SMA 2019: Gruppo A-Didattica**); in particolare va rilevato in diacronia l'incremento dell'indicatore iC02 relativo al numero di laureati entro la normale durata del corso di studi, obiettivo strategico del CdS e dell'Ateneo tutto. Il miglioramento diacronico dell'attrattività del corso di studi è testimoniato anche dall'iC03 relativo alla provenienza extraregionale degli studenti, superiore alle medie di area geografica, mentre un lieve decremento presentano gli indicatori C05 e C06, quest'ultimo comunque superiore alla media macro-regionale. Un deciso miglioramento si registra relativamente al numero di laureati che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa e regolamentata da un contratto, o di svolgere attività di

	<p>formazione retribuita (dottorato con borsa, specializzazione ecc.) (cf. iC06BIS SMA 2019: Gruppo A). Molto positivo il dato dell'indicatore C06TER, anch'esso al di sopra della media di area geografica e nazionale e relativo ai laureati non impegnati in formazione non retribuita che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa regolamentata da un contratto: in questo caso la percentuale ha subito fra il 2017 e il 2018 un netto balzo in avanti passando dal 38,2% al 63%, a riprova della validità del percorso formativo, soprattutto in considerazione del fatto che si tratta di un CdS triennale, e a conferma dei dati del consorzio <i>Alma Laurea</i> esposti nella Sezione 1 del presente RCR (per cui cfr. Sezione 1A). Un altro dato significativo relativamente al Gruppo A degli indicatori SMA è relativo al netto cambio di tendenza registrato dal 2015 ad oggi dell'indicatore C08 riguardante la percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti per corso di studio di cui sono docenti di riferimento, e che colloca il CdS al di sopra sia delle media di area geografica che nazionale. Anche gli indicatori del Gruppo B risultano positivi su base diacronica. In effetti, l'iC10 inerente la percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti entro la durata normale del corso, mostra un deciso miglioramento su base diacronica (dal 13,4% del 2016 al 32,3 del 2017) che lo porta a superare le medie di area macro-regionale e ad avvicinarsi a quella nazionale; forti oscillazioni mostra invece l'indicatore C11 relativo alla percentuali di studenti che hanno conseguito almeno 12 CFU all'estero nel corso del triennio (238,% - 2016; 69,8%- 2017; 233,3%-2018), tuttavia l'incremento del 2018 avvicina il dato alle medie di area geografica e nazionali. Significativo rispetto al dato nazionale anche l'incremento registrato dall'indicatore C12 e relativo alla percentuale di studenti iscritti al primo anno del corso di laurea che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero. In generale positivi tutti i dati relativi al Gruppo E Didattica della SMA che si collocano nella maggioranza dei casi stabilmente e talvolta significativamente al di sopra delle medie dell'area geografica di riferimento allineandosi o superando in taluni casi le medie nazionali. Unica eccezione relativamente ai dati del Gruppo E è quella dell'indicatore C19 che si riferisce alla percentuale ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata. Tale dato, tuttavia, è da leggersi in relazione con la natura non statale dell'Ateneo e, soprattutto, con i dati positivi che emergono dagli <i>Indicatori di Approfondimento per la sperimentazione</i>, in particolare quelli relativi al rapporto studenti iscritti/docenti complessivo (iC27; cf. SMA 2019) e al rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno (iC28: cf. SMA 2019) le cui percentuali in diacronia mostrano un incremento sensibile nel primo caso (29,5%-2016; 31,5% 2018) e netto nel secondo (28,0%-2017 34,1%-2018), collocando il CdS in una tendenza omogenea con le medie di raffronto. Importante il dato dell'indicatore C23 che mostra l'elevato livello di fidelizzazione degli studenti, posto che il livello di immatricolati al primo anno che proseguono la carriera in un altro Ateneo è in calo (passa dall'1,9% del 2016 al 1,1% del 2017) e che contestualmente si è decisamente ridotta la percentuale di abbandoni, come evidenzia chiaramente l'indicatore C24 che passa dal 35,4% del 2017 al 27, 7% del 2018. Il livello di soddisfazione degli studenti relativamente al CdS è anche in questo caso confermato dal rapporto di Alma Laurea: l'85,7% si iscriverebbe allo stesso corso di studi, dato questo superiore anche alla media di Ateneo.</p> <p>Complessivamente i dati evidenziano, in continuità con il precedente RCR (cf. RCR 2016, Allegato al Verbale del CdF del 01/02/2016), la crescente attrattività del CdS testimoniata dall'incremento delle iscrizioni. Tale dato acquista tanto più valore quando si valutino la produttività e la regolarità della carriera degli studenti, il livello occupazionale a un anno dal conseguimento del titolo, il rapporto numerico virtuoso fra docenti di ruolo nei SSD di base o caratterizzanti e quello dei docenti di riferimento del CdS.</p>
Punti di debolezza	Come già rilevato nei quadri A e B di questa Sezione 5 del RCR (ma cfr. anche Se-

	<p>zione 2A. e 2C.) persistono elementi di criticità nell'ambito dell'internazionalizzazione, anche se il trend va nella direzione di un costante avvicinamento alle percentuali medie regionale e nazionale.</p> <p>Gli indicatori della SMA relativi agli avvisi di carriera e agli immatricolati puri pur positivi in diacronia, come rilevato nella prima parte di questa Sezione 5, si presentano ancora leggermente inferiori a quelli macro-regionali e nazionali.</p>
5.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO	
Obiettivo n. 1	
Problema da risolvere	Potenziare la mobilità internazionale degli studenti (cfr. Sezione 2C del presente RCR)
Azioni da intraprendere	<ul style="list-style-type: none"> - Informare capillarmente gli studenti delle molteplici iniziative e possibilità messe in campo dalla nuova Area Internazionalizzazione ed Erasmus; - Pubblicizzare quanto deliberato dal CdS nel novembre 2018 (Cfr. Verbale del CdS del 14/11/2018): la possibilità di sostenere all'estero i 12 CFU a scelta previsti dal Manifesto degli Studi e l'utilizzo della sessione straordinaria di dicembre come sessione anticipata per gli studenti in partenza per l'ERASMUS (cfr. Sezione 2C del presente RCR)
Obiettivo n. 2	
Problema da risolvere	Incrementare la collaborazione con Università straniere con esplicite finalità didattiche
Azioni da intraprendere	Rafforzare la rete di collaborazione con le Università straniere con le quali sono in essere gli scambi Erasmus, ad es. convenzioni volte alla realizzazione di progetti didattici comuni da svolgere anche a distanza con l'ausilio delle tecnologie digitali. Ciò potrebbe motivare di più gli studenti alla mobilità internazionale verso sedi universitarie di cui magari conoscono preventivamente e nella prassi obiettivi formativi, metodologie di insegnamento e docenti.
Obiettivo n. 3	
Problema da Risolvere	Incrementare i rapporti con gli Istituti di Istruzione Secondaria Superiore, in particolare con i Licei linguistici, con l'obiettivo di promuovere sul territorio con ancora maggiore concretezza le potenzialità del CdS
Azioni da intraprendere	<p>Mettere in essere Convenzioni e Protocolli di intesa con Licei Linguistici che prevedano il raggiungimento dei seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - promuovere iniziative e strumenti per promuovere una cultura consapevole quali mostre, organizzazioni di conferenze, workshop, percorsi turistico-culturali ecc.; - sviluppare congiuntamente progetti e programmi inerenti la promozione della cooperazione e integrazione fra le culture e lo sviluppo del territorio in cui operano che possano essere presentati nell'ambito di progetti di finanziamento nazionali e internazionali o sottoposti alla valutazione di potenziali finanziatori privati; - promuovere Tirocini e Stage; - attivare uno scambio informativo fra le parti continuo e puntuale al fine di condividere iniziative e progettualità; - prevedere il riconoscimento di Crediti Formativi per la partecipazione alle attività che dovessero essere promosse.