



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI
"L'Orientale"

DIPARTIMENTO DI STUDI LETTERARI, LINGUISTICI E COMPARATI

CORSO DI LAUREA IN MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE

RAPPORTO DI RIESAME CICLICO 2019

Approvato dal Consiglio di Corso di studio il 28 giugno 2019

Approvato dal Consiglio di Dipartimento il 17 luglio 2019

Denominazione del Corso di Studio: Mediazione linguistica e culturale

Classe: L-12

Sede: Università di Napoli "L'Orientale", Dipartimento di Studi Letterari, Linguistici e Comparati, Palazzo Santa Maria Porta Coeli, Via Duomo, 219, 80138 Napoli.

Primo anno accademico di attivazione: 2015-16

Gruppo di Riesame.

Componenti:

Prof. Alberto Manco (Responsabile del CdS)

Prof.ssa Marina di Filippo (Docente del CdS)

Prof. Paolo Sommaio (Docente del CdS)

Sig.ra Luisa Purì (Tecnico Amministrativo con funzione di supporto per la raccolta e elaborazione dei dati e consulenza specifica)

Sig. Mario Cecere (Rappresentante studenti)

Sig.ra Giada Lancellotti (Rappresentante studenti)

Sono stati consultati inoltre:

Direttore del Dipartimento di Studi Letterari, Linguistici e Comparati

Ufficio didattica

Ufficio Contabilità e ricerca

Segreteria studenti

Polo didattico di Ateneo

Ufficio relazioni internazionali

Servizio Orientamento e tutorato

Il Gruppo di Riesame si è riunito, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame, i giorni: 8 maggio 2019, ore 11-13.30; 15 maggio 2019, ore 11-13.30.

Oggetti della discussione:

8 maggio 2019, discussione del Rapporto di Riesame ciclico da parte della Commissione per il Riesame ciclico.

15 maggio 2019, discussione del Rapporto di Riesame ciclico da parte della Commissione per il Riesame ciclico.

25 giugno 2019, discussione del Rapporto di Riesame ciclico da parte della Commissione per il Riesame ciclico.

28 giugno 2019, discussione e approvazione del Rapporto di Riesame ciclico da parte del Consiglio di Corso.

Presentato, discusso e approvato dal Consiglio del Corso di Studio in data 28/06/2019.

Sintesi dell'esito della discussione dall'organo collegiale periferico responsabile della gestione del Corso di Studio:

Il Rapporto di Riesame ciclico è stato definitivamente presentato e discusso nel Consiglio del CdS del 28-06-2019 che, dopo ampia discussione, lo ha approvato all'unanimità.

Rapporto di Riesame ciclico sul Corso di Studio

1 – Definizione dei profili culturali e professionale e architettura del CdS

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

Nell'ultimo riesame erano state individuate criticità ed erano stati fissati alcuni obiettivi: migliorare l'organizzazione didattica e degli spazi; rendere più efficace la comunicazione CdS-studenti; potenziare il tirocinio tenendo conto delle aspettative di professionalizzazione degli studenti; facilitare la conclusione della carriera alleggerendo così anche la quantità di studenti fuori corso. Ciò detto, e fermo il fatto che la numerosità del CdS resta un elemento di criticità se non altro per la carenza di spazi adeguati (anche per questo lo sdoppiamento avviene a 250 studenti), tra i mutamenti che si rilevano dall'ultimo riesame si segnalano i seguenti:

è stata migliorata l'organizzazione didattica razionalizzando gli orari; migliorando la distribuzione delle aule; realizzando un *syllabus*; moderando talune preferenze su giorni e orari della didattica espresse da docenti sull'uno o l'altro semestre; è stata resa più efficace la comunicazione con gli studenti avendo cura che le notizie rilevanti vengano effettivamente pubblicate sul sito; realizzando *ex novo*, a beneficio di docenti, studenti e personale di supporto (in particolare Segreteria studenti), un *vademecum* avente lo scopo di facilitare la articolata gestione delle "Altre attività formative"; pubblicando tempestivamente e in date programmate l'elenco delle stesse nonché il calendario delle date di verbalizzazione; attivando un account Facebook del CdL; rispondendo puntualmente alle richieste inviate agli studenti attraverso il canale riservato con il coordinatore (e-mail dedicata) in aggiunta a quelli ordinari; è stato potenziato il tirocinio tenendo conto delle aspettative di professionalizzazione degli studenti, attivando nuovi accordi e gestendo in modo attento quelli già in essere; è stato applicato quanto deliberato in CdS a proposito di razionalizzazione della Prova finale, rilevando un considerevole aumento dei laureati; sono stati creati o rafforzati i contatti con il mondo del lavoro, consolidando accordi già in essere con aziende ed enti per attività di stage o tirocinio e ne sono stati avviati di nuovi; sono stati riorganizzati il Laboratorio di informatica e il Laboratorio di italiano scritto, spesso impropriamente percepiti dagli studenti come obblighi in qualche modo accessori; infine, è stata realizzata una modifica di ordinamento che ha rafforzato gli obiettivi della Classe L-12, anche rinunciando a un curriculum caratterizzato da insegnamenti di Letteratura su tutto il triennio che raccoglieva una percentuale significativamente inferiore di studenti rispetto all'altro curriculum, e che si potrà reintegrare in futuro con una riprogettazione

dell'offerta più aderente agli obiettivi della Classe L-12 che al tempo stesso offra agli studenti una diversificazione della scelta.

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

I principali problemi individuati nel periodo oggetto del presente riesame riguardano: 1. La più opportuna valorizzazione del *syllabus*; 2. il collegamento con il mondo del lavoro; 3. la comunicazione con gli studenti e con gli uffici, in quanto componente non secondaria della gestione del CdS. Relativamente a 1., è stato individuato uno scollamento fra aspettative degli studenti e i contenuti di alcuni insegnamenti, e una bassa attenzione alla condivisione del *syllabus*. A questo proposito, ci si è dati l'obiettivo di attuare un costante monitoraggio delle opinioni degli studenti e di trovare una soluzione alla migliore valorizzazione possibile del *syllabus*. Tale iniziativa costituirebbe un importante punto di forza perché contribuirebbe a ridurre la percentuale di studenti che arrivano disorientati all'esame, che arrivano a chiedere con grave ritardo la bibliografia d'esame, che sottovalutano alcuni utili dettagli della prova d'esame. In definitiva, una condivisione meglio organizzata del *syllabus* tra docenti e studenti alzerebbe la qualità generale del Corso e inciderebbe sulla percentuale di studenti fuori corso. Va dunque rafforzata la fiducia sia dei docenti che degli studenti verso tale strumento conoscitivo. A tal fine, ci si propone l'obiettivo di dedicare almeno una volta all'anno, in Consiglio di Corso di Studio, una riflessione/rendicontazione in presenza dei rappresentanti degli studenti. Per ciò che riguarda 2., nel periodo oggetto del riesame è stato individuato e affrontato un collegamento ancora in parte sotto-percepito con i portatori di interesse. Il collegamento con i rappresentanti del mondo del lavoro è un "comparto" a se stante della gestione del Corso e richiede tempo per l'individuazione dei referenti, cura dei rapporti, valorizzazione degli stessi. Il tutto, ovviamente, su base volontaria per gli attori esterni al Corso. Ciò detto, il fatto che a partire dal 2016 siano state avviate e via via meglio strutturate le consultazioni con i portatori di interesse costituisce oggi un punto di forza del Corso. Resta da migliorare la frequenza delle consultazioni, che al momento si presenta in due modi: una legata alla somministrazione non calendarizzata di questionari e una programmata con largo anticipo nella forma di incontro con i portatori di interesse partecipato anche dagli studenti. A queste due forme sono state aggiunte nel 2018 le consultazioni, basate su programmazione concordata fra i coordinatori di tutti i CdS, del Comitato di indirizzo costituito a livello Dipartimentale. Infine, per quanto concerne 3., per quello che è un Corso caratterizzato da numerosità significativa, la comunicazione con gli studenti e con gli uffici, per quanto vi si sia intervenuti e non senza difficoltà, continua a costituire un problema da monitorare. Il buon funzionamento della comunicazione con gli studenti e con gli uffici per un Corso con migliaia di iscritti costituisce un aspetto da organizzare in modo avvertito, individuando sia i punti deboli che quelli di forza nonché gli interlocutori con i quali organizzare la linea comunicazionale da tener presente negli anni a venire. Tra i punti di forza di tale aspetto della gestione del Corso si ricordano la costante disponibilità verso gli studenti dei tutor (fatta eccezione per un docente che non ha mai partecipato alle attività collegiali del Corso, risultando senza soluzione di continuità "assente non giustificato"), delle Commissioni e del coordinatore stesso, nonché quella dell'Ufficio didattico del Dipartimento di afferenza, del Polo didattico d'Ateneo e, con particolare riferimento ad alcune sue componenti, della Segreteria studenti.

Obiettivo n. 1: Rendere più aderenti i programmi agli obiettivi formativi del corso.

Un intervento necessario riguarda l'allineamento fra aspettative degli studenti circa gli obiettivi formativi del Corso e i contenuti dell'insegnamento. Infatti, nel periodo oggetto del presente riesame è stato messo meglio a fuoco che le azioni di sensibilizzazione rispetto alle aspettative degli studenti richiedono un coinvolgimento più partecipato dei docenti. Un'azione concreta sarà quella di assicurarsi, in modo verificabile, che i docenti illustrino agli studenti non solo il syllabus ma anche, in dettaglio, il contenuto del questionario di valutazione. Tale iniziativa, ancora non sufficientemente diffusa, dovrà avere respiro pluriennale affinché si radichi nelle consuetudini dei docenti e si svolgerà su base semestrale in aula a inizio e fine corso nonché in tutte le occasioni di orientamento, nelle riunioni dei corsi di studio e nei consigli di Dipartimento per una più sistematica informazione e sensibilizzazione dei docenti. Sulla base dell'esperienza acquisita nel periodo pregresso, si preparerà un modulo dimostrativo di circa quindici minuti da distribuire a tutti i docenti del CdS affinché possano usarlo a inizio e fine corso. Tale strumento sarà sperimentato nel corso dell'anno accademico 2019-20 e messo a regime nei periodi successivi. La responsabilità della gestione sarà dei singoli docenti del CdS e la verifica dell'attuazione e la riflessione sui risultati ottenuti saranno fatte oggetto di discussione in un apposito consiglio di Corso.

Obiettivo n. 2: Collegamento del CdS con il mondo del lavoro.

Tra gli interventi ritenuti necessari c'è il collegamento del CdS con il mondo del lavoro, già avviato ma da implementare anche per elementi critici sopraggiunti nel periodo oggetto del presente riesame, che vanno principalmente ricondotti al considerevole aumento di iscritti. Tra le azioni volte ad apportare miglioramenti c'è la necessità di individuare nuovi e qualificati interlocutori coinvolgendoli anche in incontri/consultazioni con gli studenti. Nel periodo oggetto di riesame le scadenze sono state annuali ma, per quanto non facile a farsi, pare opportuno organizzarle con cadenza semestrale per offrire agli studenti più possibilità di vedute e interazioni concrete con gli stakeholders. A tal fine, dall'anno accademico 2019-20 sarà attiva una Commissione del CdS che avrà l'incarico di gestire i rapporti con gli stakeholders.

Obiettivo n. 3: Migliorare la comunicazione con gli studenti e con gli uffici.

Per il crescente numero di iscritti, nell'ultimo quinquennio la comunicazione fra il CdS, gli studenti e gli uffici ha rappresentato una zona critica di rilevanza primaria e non più demandabile all'estemporaneità e alla sola buona volontà. Pare opportuno, quindi, strutturare un protocollo volto a informare studenti e uffici sulle modalità di comunicazione con coordinatore, commissioni e docenti del CdS per le relative funzioni. Considerata l'articolazione del Corso, peraltro aumentata nel periodo oggetto del riesame, è necessario organizzare un Tavolo con rappresentanti degli uffici più strategici (Segreteria studenti, Polo didattico d'Ateneo, Ufficio didattica) il cui scopo è la realizzazione di un protocollo comunicazionale. Entro l'anno accademico 2019-20 si dovranno realizzare le prime bozze di protocollo; entro il 2020-21 i protocolli dovranno essere operativi. La responsabilità sarà assegnata a un'apposita *Commissione per la comunicazione* del Corso.

2 - L'esperienza dello studente

Nel periodo oggetto del riesame le occasioni di presentazione del Corso sono notevolmente aumentate. In particolare, le attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita sono state sempre più allineate con i profili culturali e professionali disegnati dal CdS, allo scopo di favorire la consapevolezza delle scelte da parte dei potenziali studenti. Inoltre, il CdS favorisce l'accessibilità, nelle strutture e nei materiali didattici, agli studenti disabili, seguiti con il supporto del SOD, Sportello Orientamento Disabili. Si è partecipato inoltre con costanza all'organizzazione di novità di particolare rilievo come le "lezioni-demo", ossia occasioni di introduzione alle discipline rivolte agli studenti delle scuole superiori. Inoltre, le modalità di verifica adottate per i singoli insegnamenti sono state via via adeguate ad accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi e sono state adeguatamente diffuse per la maggior condivisione possibile con gli studenti. A partire dal 2017 sono stati forniti (cfr. SUA A3.b) elementi di maggior dettaglio sulle modalità di ammissione, in particolare per quanto concerne il test obbligatorio di inglese per coloro che aspirano a studiare tale lingua - ossia la maggioranza assoluta dei futuri studenti. Ad esempio, è stato specificato che il test si articola in tot quesiti a risposta multipla da svolgersi in tot minuti e altre informazioni utili per la preparazione alla prova. Sono stati implementati o creati, quando necessario, i presupposti per l'autonomia dello studente (nelle scelte, nell'apprendimento critico, nell'organizzazione dello studio) programmando in modo sempre più attento la guida e il sostegno agli studenti in ingresso con un calendario di disponibilità dei tutor del Corso specificamente loro dedicato e distribuito lungo l'intero mese di settembre. Inoltre, a seguito della ulteriore valorizzazione dell'azione di orientamento promossa dalla Referente d'Ateneo per le attività di Orientamento in ingresso e in itinere, nel 2019 il coordinatore ha avviato una impegnativa serie di incontri di orientamento direttamente presso le scuole interessate, in particolare fuori regione. A questo si deve aggiungere che, nel corso del periodo in esame, i metodi di accertamento del percorso di formazione sono stati più dettagliatamente descritti e diffusi (SUA 2017, B1). Inoltre, è stato definito e pubblicizzato un *syllabus* che costituisce un importante strumento di descrizione dei percorsi formativi effettivi. Altri aggiornamenti riguardano lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (tirocini e stage), dove sono stati realizzati nuovi accordi anche sulla base di indicazioni fornite dagli stessi studenti, e la mobilità internazionale degli studenti presso enti. Inoltre, sono stati stretti maggiori contatti con alcuni Uffici di supporto, principalmente Polo didattico, Segreteria e Servizio Orientamento e Tutorato (SORT) e, per le specifiche competenze, è stata intensificata anche la collaborazione con l'Ufficio didattica del Dipartimento di afferenza del CdS.

In conseguenza del crescente numero di studenti iscritti è mutato anche l'impegno delle Commissioni (Commissione passaggi e trasferimenti, Commissione "Stage e Tirocini", Commissione Altre attività formative), tanto da programmare un loro rafforzamento a partire dal 2019-20. Per quanto riguarda l'apprendimento delle lingue straniere, vi è stato il costante monitoraggio da parte dei docenti al fine di consigliare e guidare gli studenti. Anche in questo caso l'onere è aumentato a causa della numerosità. Sono stati attuati interventi allo scopo di migliorare l'orientamento degli studenti e di assisterli rispetto a talune procedure come ad esempio la formalizzazione dell'acquisizione dei CFU per le "Altre attività formative". A tale proposito è stata avviata un'azione di sensibilizzazione degli studenti per renderli più consapevoli rispetto a date, luoghi e modalità della verbalizzazione; l'azione di sensibilizzazione è stata al tempo stesso diretta anche ai docenti che propongono le attività, fissando due date per la comunicazione dell'iniziativa proposta. Inoltre i docenti sono informati del fatto che gli studenti vanno seguiti non soltanto nella fase di effettivo svolgimento dell'attività con la raccolta delle presenze in entrata e in uscita ma anche successivamente, innanzitutto con il

tempestivo rilascio dell'attestazione richiesta per l'accreditamento definitivo; tale informazione viene ristabilita non solo in occasione delle singole richieste di accreditamento della Altra attività formativa da parte del docente referente, ma anche attraverso il già richiamato *Vademecum* nonché avvisi nelle pagine web del Corso e altri canali informativi. A tal fine sono state realizzate anche apposite pagine web informative e moduli scaricabili sia per i docenti che per gli studenti, al fine di favorire la più agevole gestione possibile dell'intera procedura ed evitare che si ripetano talune situazioni di disorientamento e ritardi che si sono verificati in passato. Infine, per integrare ulteriormente la comunicazione tra CdS e studenti e per andare incontro alle modalità di accesso alle informazioni preferite dagli studenti, è stato avviato un profilo Facebook dedicato al CdS, che integra altri canali comunicativi, come ad esempio le pagine web del Corso all'interno del sito www.unior.it.

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

La più accurata e capillare informazione sul Corso, sulla sua identità, sui caratteri che lo distinguono dagli altri presenti in Dipartimento e in Ateneo, costituiscono un aspetto rilevante di ogni azione di orientamento. In occasione degli incontri nelle scuole, infatti, non sono infrequenti domande di studenti convinti del fatto che l'Orientale sia una università dove si studiano principalmente se non esclusivamente lingue orientali, e non rari sono gli studenti che si dichiarano sorpresi dalla "scoperta" che presso il Corso non sia possibile studiare – in particolar modo – la lingua cinese, benché poi apprezzino davvero molto la ricchissima offerta di lingue occidentali oltre all'arabo che il Corso mette a disposizione. Anche per questo, lo sforzo di partecipazione alle azioni di orientamento è stato notevolmente rafforzato. Per quella che può essere qui solo una sintesi simbolica di tutto quanto attuato, fra le altre iniziative rivolte all'orientamento in ingresso e che hanno costituito una novità rispetto al passato si segnala la "UNITOUR (Círculo Formación)" svoltasi a febbraio 2017 presso l'Hotel Excelsior di Napoli, oppure la presentazione del Corso nei giorni 12 e 13 ottobre 2017 alle giornate "Univexpo. Salone dello studente campano" presso il Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo (Napoli), alle quali hanno partecipato alcune migliaia di future matricole delle università campane. In quell'occasione come in altre è stato presentato il CdS e sono state date risposte alle domande poste dagli studenti. Tali incontri sono dedicati principalmente a informazioni sui Corsi di laurea, test d'ammissione ove previsti, i crediti formativi, gli esami di discipline affini e a scelta oltre a quelli fondamentali, le borse di studio, le modalità di iscrizione e ogni altra possibile informazione utile. Una nuova iniziativa è stata organizzata dal SOrT nell'ambito del Salone dello Studente di Sorrento il 24 marzo 2017. Inoltre nel periodo giugno/settembre 2017 (6 giugno, 12 luglio, 5 settembre) si sono tenuti tre incontri informativi sul test d'inglese; durante tali giornate i docenti di inglese afferenti al Dipartimento di Studi Letterari, Linguistici e Comparati, con la collaborazione dei tutor del SOrT, hanno illustrato le modalità di accesso e di svolgimento del test d'ingresso per la lingua inglese. Il 21 aprile 2018, in occasione di una giornata di orientamento organizzata dall'Ateneo, il Coordinatore ha presentato il CdS ai numerosissimi studenti in ingresso presenti; in una seconda parte della giornata, sulla base di slot resi disponibili dagli organizzatori, si sono svolte lezioni dimostrative per gli studenti in ingresso, rendendo disponibili anche esempi di insegnamenti a scelta. Tra le discipline rappresentate: Lingua inglese, Lingua e letteratura olandese, Lingua e letteratura romena, Lingua e letteratura albanese, Lingua e letteratura bulgara. Fatta eccezione della lezione di Lingua inglese, la scelta delle altre lezioni dimostrative – anche nel rispetto delle indicazioni ricevute dagli organizzatori – è stata fatta per offrire agli studenti la possibilità di partecipare ad

attività pre-universitarie inattese e che potessero suscitare nuovi interessi, desideri e passioni nel trovarsi a conoscere discipline che rappresentano una novità in molti casi assoluta. Incontri analoghi sono stati programmati con largo anticipo anche per il 2018 in vista delle immatricolazioni per il 2018/19. Tali iniziative vanno senz'altro riprese negli anni a venire, sebbene comportino un ulteriore aggravio per i docenti, segnatamente coloro che sono adusi a offrire concretamente collaborazione.

Per quanto riguarda l'esperienza in itinere, per quella che può essere anche in questo caso solo una sintesi simbolica di quanto effettivamente attuato, nel periodo in esame sono state regolarmente previste iniziative per il potenziamento della mobilità degli studenti a sostegno di periodi di studio e tirocinio all'estero, anche collaterali a Erasmus, ad esempio con accordi bilaterali con istituti di cultura, enti e accademie finalizzati anche allo scambio di docenti e studenti. Per gli studenti con esigenze specifiche, ad es. studenti fuori sede, stranieri, lavoratori, diversamente abili, con figli piccoli, sono previste alcune facilitazioni. Per gli studenti con disabilità c'è il SOD, mentre nel 2019 è stato potenziato il canale di comunicazione per chi ha eccezionali difficoltà a raggiungere l'ateneo, con un account Skype. Si segnala inoltre che per l'anno 2017 gli stage svolti complessivamente sono arrivati a 971. Il CdS ha registrato un totale complessivo di 359 tirocini curriculari nell'anno solare, in aumento rispetto all'anno precedente, quando gli stage erano stati 340. Nello stesso anno, inoltre, il CdS ha programmato, oltre agli accordi già esistenti, un laboratorio di peer-tutoring (portato in discussione e approvato nel CdS del 29-04-2016) supervisionato da operatori di un ente specializzato in mediazione linguistico-culturale. Il percorso intende offrire agli studenti un'opportunità concreta di sperimentarsi relativamente alla formazione acquisita in aula e alla capacità di diventare a loro volta formatori nel campo della mediazione linguistica e culturale. A sua volta, il monitoraggio dei giudizi di enti e di aziende ospitanti per i tirocini curriculari ha dato risultati molto positivi, come si evince dalla certificazione di fine stage compilata dai tutor degli enti e resa disponibile dal Servizio Orientamento e Tutorato. Nel 2017 i tirocini extracurriculari sono stati effettuati presso il comune di Ercolano, l'EPT di Napoli, la Transnational Consulting S.L.; i feedback, rimessi per iscritto al SOrT, sono stati molto buoni. Per quanto riguarda invece i tirocini svolti dagli studenti del Corso nell'anno solare 2017, essi sono stati 36 presso Enti interni (biblioteche, centri di ricerca, dipartimenti, eccetera), 194 in Enti esterni, 6 presso Biblioteche esterne, 27 presso Istituti di cultura, 35 presso Comuni, 8 presso Consolati, 48 presso enti vari e 2 all'estero per un totale di 359 tirocini. Il numero è dunque in aumento rispetto all'anno precedente quando sono stati 336, e a due anni prima, quando ne furono contati 280. Nell'anno solare 2018 il CdS, confermandosi in Ateneo quello con numerosità più consistente anche da questo punto di vista (pur senza contare studenti di precedenti ordinamenti, in esaurimento), registra un totale di 424 tirocini curriculari, in forte aumento rispetto all'anno precedente. La diversificazione dei tirocini è evidente: senza voler essere esaustivi con l'elenco che segue, può essere utile notare che tredici studenti lo hanno svolto presso il Centro Linguistico d'Ateneo, sedici presso il Sistema Bibliotecario di Ateneo (nelle varie sedi dipartimentali), quindici al Polo didattico di Ateneo, quattro presso il SOrT, due presso il Centro Studi Matteo Ripa e Collegio dei Cinesi. Per ciò che concerne i tirocini esterni, se ne contano otto presso il Consolato USA (oltre a quelli svolti presso i consolati del Benin e del Brasile) mentre diversi studenti hanno scelto le biblioteche, fra cui la Nazionale di Napoli; altri hanno optato per la Prefettura di Napoli, ora presso l'Ufficio Cittadinanza ora presso l'Ufficio Immigrazione, nonché Prefetture di altre città. Numerosi i tirocini svolti presso enti quali Comuni, Province e Regioni, e consistente il numero di quelli svolti presso gli Enti Provinciali per il Turismo di Napoli, Salerno, Caserta. Vanno menzionati, per la particolare natura che li connota, anche quelli svolti presso luoghi di particolare attrazione turistica come ad esempio il Complesso Monumentale di San Lorenzo Maggiore a Napoli,

nonché le Soprintendenze e le redazioni di giornali, le case editrici, le associazioni e le cooperative non solo sul territorio di Napoli ma anche, più ampiamente, regionale (e oltre). Per quanto riguarda invece le valutazioni dei tutor degli stage extra-curricolari, esse si confermano positive, lasciando emergere fra l'altro che lo stagista esce con conoscenze tecnico-pratiche ed economiche-giuridiche solitamente rafforzate dall'esperienza di formazione. Tra i punti di forza del CdS va segnalata infine anche l'internazionalizzazione della didattica. In particolare, si segnala che il CdS ha realizzato un Accordo per il rilascio di doppio titolo con l'Università di Aix-Marseille (Francia), Licence triennale « Langues, littératures et civilisations étrangères et régionales - spécialité italien » (Licence LLCER). L'Accordo è attivo a partire dall'a.a. 2017/18 e prevede che gli studenti che prenderanno parte al programma trascorrano un anno nella sede straniera. Va detto infine che il Gruppo per il Riesame del CdS ha elaborato un Questionario per la valutazione del Corso nel suo insieme, non obbligatorio e non alternativo a quello valutativo della didattica del singolo docente che gli studenti compilano in occasione della prenotazione dell'esame; tale questionario è concepito per la distribuzione in aula durante i corsi.

Per ciò che concerne l'esperienza in uscita, dai dati AlmaLaurea relativi al "Livello di soddisfazione dei laureandi" si ricava che ad aprile 2017 il 62,7% degli studenti dichiara di aver seguito più del 75% degli insegnamenti previsti; alla stessa data, nel 2016 la percentuale era del 60,4% (dati AlmaLaurea aggiornati rispettivamente ad aprile 2016 ed aprile 2017). Negli stessi periodi il carico di studio degli insegnamenti rispetto alla durata del corso è stato giudicato "decisamente adeguato" dal 9% dagli studenti laureati nell'anno solare 2015 e dal 17,3% di quelli laureati nell'anno successivo. Ad aprile 2016 il 4,5% degli studenti intervistati riteneva che l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ecc.) fosse stata "sempre o quasi" soddisfacente, percentuale che diventava del 7% ad aprile 2017. Ad aprile 2016 l'11,9% degli studenti intervistati dichiaravano di essere "decisamente" soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale; la percentuale diveniva del 14,1 a un anno di distanza. Anche se appare in miglioramento stando alle risposte degli studenti intervistati, continua ad apparire problematico il giudizio sulle aule, che non dev'essere perduto di vista per consentire condizioni di didattica funzionale sia alle esigenze dei docenti che degli studenti. Per quanto riguarda la Mobilità Convenzioni internazionali, anno solare 2017, 17 studenti del CDS hanno beneficiato del programma di mobilità (1: Bulgaria; 12: Russia; 2: Svizzera; 1: Serbia; 1: Marocco) di cui 13 hanno acquisito ECTS riconosciuti in 212 CFU. Il dato è in crescita rispetto a quello dell'anno precedente, quando si erano registrate 10 mobilità. Per ciò che concerne l'Erasmus Studio a.a. 2016-17, si segnalano 63 studenti partecipanti, in aumento rispetto all'anno precedente, mentre per quanto riguarda l'Erasmus Traineeship a.a. 2016-17 si registrano 16 studenti, anche stavolta in aumento rispetto all'anno precedente; nell'anno accademico 2017-18, sempre con riferimento alla mobilità internazionale, si registra che 6 studenti hanno beneficiato del programma di mobilità (Paesi di destinazione: Bulgaria, Marocco, Russia, Svizzera). Quanto all'Erasmus Studio, si registrano nello stesso anno 68 studenti, in aumento rispetto all'anno precedente. Per quel che concerne l'Erasmus Traineeship, a.a. 2017-18, si registrano 24 studenti, con 38 CFU riconosciuti (Paesi di destinazione: Bulgaria, Francia, Germania, Grecia, Polonia, Regno Unito, Spagna). Inoltre, nel corso del 2017 il Career Service ha stipulato 18 nuove Convenzioni di Stage, così suddivise: Regione: 11; Europa: 6; Fuori Europa: 1. A tale proposito, si segnalano i giudizi davvero positivi formulati dagli Enti. Non mancano altre iniziative realizzate grazie all'intermediazione del Career Service tra azienda e tirocinante, come ad esempio 6 tirocini *post lauream* (di cui 2 all'estero, in Spagna) nel 2017, con incremento rispetto all'anno precedente.

2- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo 1. Migliorare l'organizzazione del Laboratorio di informatica.

Il Laboratorio di informatica, organizzato in e-learning, mostra risultati positivi ma anche criticità, ad esempio un problema si deve al fatto che gli studenti richiedono di continuo l'iscrizione ai corsi in piattaforma, senza tener conto delle scadenze indicate. Inoltre, com'è ovvio data la numerosità del Corso, il numero degli studenti aumenta di continuo (nell'appello di giugno 2019 la docente – a contratto – ha segnalato al coordinatore di aver convalidato più di 700 esami); nel contempo si deve segnalare che il punto di forza del Laboratorio è la formazione a distanza, che permette una più agevole erogazione di materiale di studio da parte del docente e la personalizzazione dello studio da parte dello studente che può approfondire e personalizzare il suo percorso come meglio si addice al suo stile di apprendimento e con i ritmi che gli sono più congeniali. Anche la possibilità di somministrare test e prove di esame a distanza facilita la partecipazione dei tanti studenti fuori sede e in Erasmus. L'area da migliorare è strettamente collegata all'esigenza di un maggiore rigore da richiedere agli studenti per le scadenze di iscrizione e appelli esami, cosa, questa, che potrebbe rientrare fra gli impegni della *Commissione per la comunicazione* del Corso.

Obiettivo n. 2: Verificare che le informazioni relative alla didattica in aula siano fornite, e con chiarezza.

Tale obiettivo va perseguito chiedendo riscontro annuale ai docenti mediante una scheda di autovalutazione che preveda anche proposte di miglioramento. Tale obiettivo si può raggiungere monitorando, a cura di una apposita Commissione per la didattica del CdS in collaborazione con l'Ufficio didattica, la coerenza tra obiettivi formativi e didattica impartita. La verifica viene presentata in occasione di un CdS. Tale Commissione sarà attiva dal 2019-20.

3 – Risorse del CdS

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

Nel 2018 la struttura del Corso è stata ripensata anche al fine di attuare un più efficace collegamento con i cicli di studi successivi. In fase di riprogettazione del Corso (che ha avuto come esito una modifica di ordinamento che decorre dal 2019-20) ci si è prefissi di formare una figura professionale in grado di gestire una comunicazione competente ed efficace sia sul piano linguistico che su quello culturale nel contesto di enti pubblici e privati, istituzioni scolastiche e formative, imprese e altri ambienti, sia nazionali che internazionali. A tal fine sono stati anche organizzati incontri con parti interessate al profilo culturale e professionale del CdS e quindi del suo laureato. Tali contatti si sono intensificati nel corso del tempo, fino a coinvolgere gli stessi studenti nonché laureati che nel frattempo si sono inseriti nel mondo del lavoro. Specifica riflessione è stata dedicata agli obiettivi formativi, fino a giungere alla decisione di avviare la suddetta modifica di ordinamento che li accostasse meglio a quelli della Classe L-12. In questa fase, si è insistito tra l'altro sulla necessità di sensibilizzare i singoli docenti alla più chiara esposizione possibile dell'offerta didattica. Tale azione è da collegare all'obiettivo di formare un laureato che possa realisticamente trovare sbocco lavorativo tenendo conto delle indicazioni ministeriali in fatto di qualifiche specificamente previste per la Classe di laurea.

A tal fine, la modifica di ordinamento ha fatto più spazio alla vocazione linguistica del CdS

lasciando aperta anche la possibilità di attivare in futuro un secondo curriculum che rafforzi ulteriormente tale vocazione, e ha rafforzato la disponibilità di insegnamenti di ambito economico, giuridico, geografico, sociologico, culturale che meglio concorrano alla formazione del mediatore. Non pochi, infatti, sono i suggerimenti provenienti dai portatori di interesse che sollecitano a tener conto di una formazione più attenta alle aspettative di profilazione degli studenti: capacità metalinguistiche, competenza comunicativa, abilità in fatto di mediazione.

3- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

L'aggiornamento dell'organico comunicato dal Polo didattico il 16 aprile 2019, e verificato, con successiva comunicazione, dal Direttore del Dipartimento di SLLC, mostra che i docenti sono adeguati ma la persistenza di docenti a contratto, in particolare su insegnamenti con numerosissimi studenti e aule che, conseguentemente, sono di più difficile gestione, continua a costituire un elemento di forte criticità. Il quoziente studenti/docenti dei singoli insegnamenti è rispettato ma le problematiche persistono. La soglia di sdoppiamento, benché regolare e al di sotto del massimo prevedibile, è di fatto alta perché le aule non sono in grado di contenere tutti gli studenti di alcuni singoli corsi la cui frequenza gli studenti considerano a pieno diritto indispensabile. La questione è nota all'Ateneo e al Dipartimento di afferenza del Corso, che ha fatto sapere che è in corso una trattativa per l'acquisizione di un ampio spazio nei pressi del Dipartimento stesso. Tale iniziativa è stata confermata anche in occasione della riunione della *Commissione paritetica docenti-studenti* (CPDS) del giorno 8 aprile 2019.

Ciò detto, i docenti sono chiamati a offrire una didattica rispettosa delle attese degli studenti che si iscrivono a un corso di Classe L-12. Per ciò che concerne gli studenti, essi sono attivamente coinvolti nella partecipazione alle attività scientifiche dei Dipartimenti principalmente mediante lo strumento delle "Altre attività formative" (convegni, seminari, laboratori, eccetera), che consistono in iniziative pertinenti con le tematiche di ricerca dei Dipartimenti. A tutto ciò si deve aggiungere che le aule e l'impiantistica sono spesso poco decorose e poco funzionali.

Altre due constatazioni consistono nel fatto che il Corso attrae poco a livello macro-regionale e che la capacità metalinguistica e metacomunicativa (grammatica, sintassi, analisi del testo, competenza inferenziale, eccetera) degli studenti che vi si iscrivono è insufficiente spesso anche in modo molto grave e costituisce un freno di notevole impatto per tutte le discipline. A fronte di ciò, appare opportuno presentare il Corso nelle scuole che non partecipano alle giornate di orientamento, allo scopo di farlo conoscere anche in tali contesti e favorire la più avvertita scelta dei futuri studenti; le azioni di orientamento devono avere anche l'obiettivo di sensibilizzare potenziali studenti di regioni della macro-area, soprattutto in quei contesti dove spesso gli studenti scelgono di iscriversi ad Atenei fuori regione. Per quanto riguarda invece le competenze linguistiche e metacomunicative, appare indispensabile rafforzare e valorizzare ulteriormente strumenti già disponibili come il Laboratorio di italiano scritto e l'elaborato collegato alle Altre attività formative, e prevedere altri strumenti di acquisizione delle suddette capacità, come può essere un buon laboratorio di scrittura e analisi del testo, nonché, in fase di pre-iscrizione, lezioni introduttive alla linguistica (teorica, storica, applicata).

3-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo n. 1: Evitare che la carenza di docenza strutturata causi la definitiva cessazione di insegnamenti storicamente presenti nell'offerta e aderenti agli obiettivi della Classe L-12.

Azioni da intraprendere: Sollecitare una politica di reclutamento che non penalizzi gli insegnamenti caratterizzati da alta incidenza di contratti, e introdurre almeno un laboratorio di scrittura e analisi del testo che rafforzi le competenze metalinguistiche e metacomunicative su base linguistica (teorica, storica, applicata).

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Le risorse sono quelle previste per il reclutamento o comunque della normale attività di programmazione didattica a livello dipartimentale; la responsabilità, a livello di Corso, dev'essere del relativo Consiglio in fase proponente.

Obiettivo n. 2: Disporre di aule adeguate alla numerosità prevista, consentendo a docenti e studenti di operare (insegnare e apprendere) in un contesto adeguato, fattore non secondario nell'esperienza di studio considerata nel suo insieme.

Azioni da intraprendere: Sollecitare l'acquisizione di spazi che consentano un adeguato svolgimento della didattica.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Accertarsi che gli spazi in via di acquisizione siano adeguati alle esigenze del Corso. La responsabilità a livello di Corso dev'essere del relativo Consiglio in fase proponente.

Obiettivo n.3: Avere un ulteriore feedback sul Corso da parte degli studenti.

Azioni da intraprendere: Raccogliere opinioni degli studenti mediante un questionario che valuti il CdS nel suo insieme.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: distribuire in aula a fine corso il questionario realizzato dal Gruppo per il Riesame del CdS. La responsabilità è del Gruppo del Riesame e del Coordinatore col supporto dei docenti che impartiscono didattica sul Corso.

4 – Monitoraggio e revisione del CdS

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

Fino all'a.a. 2018-19, rispetto al riesame ciclico precedente non sono intercorsi mutamenti strutturali poiché il Corso ha mantenuto il suo impianto basato su due curricula di cui uno caratterizzato da presenza di letterature che negli anni ha mostrato un livello basso di iscrizioni di cui si è dovuto prendere atto. Anche per questo motivo, per rendere più aderente l'offerta alla Classe L-12, nel 2018 è stata avviata una modifica di ordinamento che ha rinunciato non senza difficoltà a detto curriculum lasciandone uno solo, senza precludersi la possibilità di riattivarne in futuro un secondo diversamente aderente agli obiettivi formativi della L-12. Ciò premesso, fra i vari mutamenti intercorsi nel periodo oggetto del riesame si rileva che sono stati attivati e progressivamente rafforzati contatti con il mondo del lavoro, anche consolidando accordi già in essere con aziende ed enti per attività di stage o tirocinio e avviandone di nuovi; è stata disposta un'assistenza più efficace e continuativa per gli studenti fuori corso organizzando ulteriori incontri dei tutor afferenti al CdS con gli studenti; è stata verificata più attentamente la congruenza tra le modalità di apprendimento e quelle degli esami; si è intervenuti sul recupero

degli studenti fuori corso e sul contenimento dei tempi di carriera, grazie alla nuova modalità della Prova finale.

4- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Nel periodo in esame la descrizione del percorso di formazione è stata riformulata di anno in anno nel Regolamento del Corso. Le variazioni sono state marginali fino al 2018, quando si è iniziata a strutturare una modifica di ordinamento che avrà effetto dall'a.a. 2019-20. Come sempre, le criticità sono dovute alla numerosità del Corso che non è compensata da un sufficiente numero di docenti strutturati e da spazi adeguati, come si rileva dalle informazioni inserite anche in SUA (B4). A seconda del problema, docenti, studenti e personale di supporto hanno modo di rendere note le proprie osservazioni e proposte di miglioramento presso l'Ufficio didattico e il Polo didattico di ateneo o in occasione dei Consigli di Corso. Gli esiti della rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi e laureati sono stati regolarmente analizzati e considerati, e alle considerazioni complessive della CPDS (e degli altri organi di AQ) sono stati accordati credito e visibilità. Il CdS ha disposto un canale di posta elettronica riservato per gestire gli eventuali reclami degli studenti, facilmente accessibile a chiunque lo desideri. Inoltre, nel periodo in esame sono state realizzate interazioni con le parti consultate ai fini della programmazione del CdS, compresi nuovi interlocutori, in funzione delle diverse esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi, non ultimi quelli che saranno programmati nel prossimo futuro. Similmente, come si rileva dalla banca dati del SOrT, il CdS ha curato l'incremento del numero e della qualità degli interlocutori esterni attraverso l'attivazione di nuovi tirocini e stage. Nel corso degli anni i questionari degli studenti hanno mostrato che, nel complesso, i valori superiori al 3 (in una scala da 1 a 4) sono molti, a conferma che il CDS, secondo il parere degli studenti, funziona bene (SUA B6).

4- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo 1: Miglioramento delle condizioni di svolgimento della didattica rispetto agli spazi e alle attrezzature informatiche. Le azioni da intraprendere restano quelle inevitabili, ossia la acquisizione di ulteriori spazi e attrezzature informatiche per la didattica.

Obiettivo 2: Il coordinatore ogni anno ha organizzato un calendario di incontri docenti-futuri studenti, dando ad esso diffusione e abbinandolo a lezioni metodologiche che si svolgono a settembre. Tale iniziativa in futuro può essere migliorata prevedendo anche, durante il mese di luglio, ulteriori incontri finalizzati alla presentazione del corso, con spazio dedicato all'interazione con gli studenti, in una o due date.

Obiettivo 3: Resta da tenere di vista anche il potenziamento dell'attività di apprendimento linguistico finalizzato al superamento della prova scritta da parte degli studenti fuori corso, realizzato organizzando in modo più efficace le attività collegate all'apprendimento delle lingue anche attraverso supporti informatici aggiornati. A tal fine, oltre all'incremento dell'apprendimento linguistico mediante la valorizzazione e l'aumento delle risorse disponibili (e-learning), appare opportuno anche investire su docenza frontale tradizionale.

Obiettivo 4: perfezionare il sistema di prenotazione delle Altre attività formative, affinché si documenti con certezza l'effettivo regolare svolgimento dell'attività.

5 – Commento agli indicatori

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

Nel rapporto di Riesame ciclico del 2015 gli indicatori SUA-CDS non erano presenti nella loro attuale formulazione, quindi non se ne possono analizzare i mutamenti.

5- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Al 12/2018 si rileva che il numero degli immatricolati dal 2014 al 2016 (iC00a e iC00b) è cresciuto in misura davvero rilevante: il loro incremento relativo e la quantità assoluta sono nettamente superiori ai contesti macroregionale e nazionale. Il dato appare più che doppio nel primo anno del triennio considerato, per triplicare nel 2016 laddove il dato macroregionale e quello nazionale restano sostanzialmente stabili. Tale dato, che pur comporta criticità di rilievo, suggerisce al tempo stesso che il Corso è in di gran lunga il più attrattivo fra quelli presenti sul territorio.

Stessa cosa dicasi per gli iscritti (iC00d): ai 2155 iscritti del 2014 si confrontano i 996 circa dell'indicatore macroregionale e i 908 circa di quello nazionale. Con riferimento alla proporzione di studenti iscritti entro la durata normale del corso di studio che abbiano acquisito almeno 40 CFU (iC01), l'indicatore ottiene una performance sensibilmente e progressivamente migliorativa dal 35,4% del 2014 al 43,9% del 2016, conquistando il 10% circa di aumento e avvicinandosi ai dati macroregionale e nazionale i quali sullo stesso periodo ottengono performances relative con una forbice meno ampia: dal 39,4% al 44,3% il primo, e da 53,1% a 55,4% il secondo. Tale risultato, sebbene ancora penalizzante in relazione assoluta rispetto agli altri due indicatori, è tuttavia positivo in considerazione della peculiare situazione numerica che caratterizza il CdS. Dati i numeri assoluti (128 laureati nel 2016 a fronte dei 57 e 103 rispettivamente a livello macroregionale e nazionale) appare confortante anche la percentuale di laureati entro la durata normale del corso (iC02), che posiziona il Corso al primo posto sul piano macroregionale: 48,7% rispetto, appunto, al 45,7% macroregionale e al 60,2% nazionale. La performance appare in miglioramento anche per iC13 (ossia la percentuale di CFU conseguiti al I anno su CFU da conseguire), che migliora sensibilmente sul triennio superando il dato macroregionale e avvicinandosi a quello nazionale. La migliore in assoluto, a livello anche nazionale, è la percentuale di studenti che proseguono nel II anno nello stesso corso di studio (iC14), che segna un netto miglioramento progressivo con il sorprendente 82,9% del 2016. Tale dato si può associare, probabilmente, anche all'incoraggiamento che gli studenti ricavano dall'aumento dei crediti acquisiti al primo anno. Inoltre, il Corso occupa la prima posizione a livello nazionale anche per l'indicatore iC15 relativo alla percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 20 CFU al I anno. Risultato che, assieme agli altri, va oltremodo valorizzato quando si voglia tener presente il relevantissimo numero di studenti che il Corso ospita. Gradimento davvero alto anche da parte dei laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio (iC18), tanto da farne il primo Corso in tal senso sia a livello macroregionale che nazionale: 59,4% rispetto al 46,6 e al 55,4. Similmente, il Corso segna il miglior punteggio, sia a livello macroregionale che nazionale, anche per la percentuale davvero bassa di immatricolati che proseguono la carriera al secondo anno in un differente CdS dell'Ateneo (iC23): 1,1% appena. Una delle criticità più consistenti si rileva invece con riferimento all'indicatore iC28, da sorvegliare con attenzione, relativo al rapporto studenti iscritti/docenti al primo anno. Nel 2014, infatti, l'indicatore è 85,8 rispetto al 51,3 e 34,3 macroregionale e nazionale, con una marcata fuga in avanti dell'indicatore che passa a 48,2 del 2016 a fronte degli altri due, che presentano tuttavia – si ricordi – un numero due volte inferiore

di studenti. Non a caso varia sensibilmente, nel triennio considerato, la percentuale di ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata: dal 56,9% del 2014 al 38,7% del 2016, a fronte di variazioni decisamente meno sensibili negli altri due contesti macroregionale e nazionale. Al rapporto studenti/docenti si può collegare anche, sebbene in parte, anche la percentuale di immatricolati che si laureano, nel CdS, entro la durata normale del corso (iC22). Essa, sebbene sia in sensibile miglioramento e al tempo stesso sostanzialmente identica al dato macroregionale (22,4 contro il 22,5, con l'accorgimento di tener sempre presenti i numeri assoluti che differenziano di due contesti), è ancora bassa rispetto al dato nazionale (40,6%). Da notare anche la percentuale troppo alta di abbandoni del CdS dopo N+1 anni: passa infatti dal 34,5 al 40,3%, decisamente alta di per sé e comunque la più alta sia nel contesto macroregionale e nazionale. Altro indicatore che richiama l'attenzione è quello relativo alla proporzione di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti entro la durata normale del Corso, e più in generale dagli indicatori del Gruppo B. Si segnala a questo proposito, tuttavia, che il Corso ha attivato a partire dal 2018-19 un Accordo per il rilascio di Doppio titolo, che potrà pesare sensibilmente sulla futura performance, non ancora misurabile nel triennio considerato. In conclusione, si può dire che il gradimento che si rileva da più indicatori suggerisce che il Corso rappresenti una delle scelte più gradite tra quelli di Classe L-12 non solo sul piano macroregionale ma persino nazionale, e in misura crescente; di contro, tra le criticità risulta particolarmente rilevante la penalizzazione derivante dal rapporto numerico docenti/studenti soprattutto quando messo in relazione all'effettiva capienza delle aule disponibili.

5- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo n.1: valutare l'efficacia delle modifiche che avranno effetto a partire dall'A.A. 2019/2020.

Azioni: analisi dei dati forniti annualmente dal PQA per i singoli insegnamenti; raccolta delle informazioni attraverso i questionari degli studenti sulla didattica e sul corso; questionari dei docenti.

Obiettivo n.2: Monitoraggio dell'impegno degli studenti

Azioni da intraprendere: Un incontro annuale con la rappresentanza studentesca del Corso per discutere delle discipline oggetto della criticità.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: a partire dall'a.a. 2019-20, analisi dei programmi e coinvolgimento dei docenti interessati. Responsabilità: *Commissione per l'organizzazione della didattica* del CdS e, successivamente, Consiglio del Corso di studio.

Obiettivo n.3: Internazionalizzazione del Corso di studio.

Azioni da intraprendere: individuazione, in contesto europeo, di Corsi con caratteristiche consimili, come già fatto per l'Accordo di doppio titolo già realizzato, nonché enti e istituti con i quali strutturare relazioni di scambio.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: come comunicato in occasione del Consiglio del 15 maggio 2019, il coordinatore ha già avviato contatti con nuovi interlocutori interessati all'attivazione di un accordo per il rilascio di doppio titolo. Tale iniziativa si verificherà col supporto degli Uffici preposti all'internazionalizzazione, alla Segreteria studenti, al Polo didattico

d'Ateneo. La responsabilità è del Coordinatore assieme al Consiglio di Corso. La scadenza per l'implementazione dell'internazionalizzazione è entro il prossimo triennio.