



RAPPORTO DI RIESAME CICLICO SUL CORSO DI STUDIO

Denominazione del Corso di Studio: Mediazione linguistica e culturale

Classe: L-LIN/12

Anno accademico di prima attivazione: 2011

Gruppo di Riesame

Prof.ssa Jana Altmanova (Coordinatrice del CdS)
Prof. Alberto Manco (già Coordinatore del CdS)
Prof.ssa Marina di Filippo (Docente)
Prof. Franco Paris (Docente)
Prof.ssa Marina Niceforo (Docente)
Dott.ssa Annita Varriale (Componente tecnico-amministrativa)
Sig.ra Ilaria De Felice (Rappresentante degli studenti)
Sig.ra Chiara Manna (Rappresentante degli studenti)

Le riunioni del Gruppo di Riesame si sono svolte nelle seguenti date:

17 febbraio 2022 – Esame della normativa e delle indicazioni del Presidio di Qualità di Ateneo;
15 giugno 2022 – Reperimento dei dati; discussione ed elaborazione del rapporto di Riesame Ciclico;
7 ottobre 2022 – Discussione ed elaborazione del rapporto di Riesame ciclico;
18 ottobre 2022 - Consultazioni con la rappresentanza studentesca e tecnico-amministrativa;
discussione ed elaborazione del rapporto di Riesame ciclico;
5 dicembre 2022 - Consultazione con i docenti; integrazione dei dati emersi in occasione delle consultazioni; discussione ed elaborazione del rapporto di Riesame ciclico;
7 dicembre 2022 – Revisione finale della Scheda di Riesame ciclico.

Fonti documentali

- Riesame ciclico 2019:
<https://www.unior.it/didattica/19118/2/assicurazione-qualita.html>
- Schede Uniche Annuali 2020-2022 del CdS in “Mediazione linguistica e culturale”:
<https://www.unior.it/didattica/19118/2/assicurazione-qualita.html>
- Regolamento didattico del CdS in “Mediazione linguistica e culturale”:
<https://www.unior.it/didattica/17330/2/presentazione-obiettivi-formativi-sbocchi-occupazionali.html>
- Verbali del Consiglio del Corso di Studio in “Mediazione linguistica e culturale”:
<https://www.unior.it/didattica/19118/2/assicurazione-qualita.html>

- Relazioni attività anno 2022 del SOS:

<https://www.unior.it/didattica/11898/2/dati-statistici.html>

- Verbale Collegio di Area didattica in Lingue, Linguistica e Traduzione sull'incontro con i portatori di interesse

<https://www.unior.it/didattica/19118/2/assicurazione-qualita.html>

- Pagina del Gruppo del Riesame e del Gruppo di AQ e relativi verbali:

<https://www.unior.it/didattica/19118/2/assicurazione-qualita.html>

- Indagini AlmaLaurea 2022 sul Profilo e Condizione occupazionale:

<https://www2.almalaurea.it/cgi->

[php/universita/statistiche/visualizza.php?anno=2021&corstipo=L&ateneo=70042&facolta=882&gruppo=tutti&pa=70042&classe=10003&corso=tutti&postcorso=tutti&isstella=0&presiui=tutti&disaggregazione=&LANG=it&CONFIG=profilo](https://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/visualizza.php?anno=2021&corstipo=L&ateneo=70042&facolta=882&gruppo=tutti&pa=70042&classe=10003&corso=tutti&postcorso=tutti&isstella=0&presiui=tutti&disaggregazione=&LANG=it&CONFIG=profilo)

- Estratti Relazione Commissione Paritetica:

<https://www.unior.it/didattica/19118/2/assicurazione-qualita.html>

- Estratti Relazione Nucleo di Valutazione:

<https://www.unior.it/didattica/19118/2/assicurazione-qualita.html>

- Schede di Monitoraggio annuale:

<https://www.unior.it/didattica/19118/2/assicurazione-qualita.html>

- Relazione sulle attività di orientamento e tutorato anno 2021

https://www.unior.it/doc_db/doc_obj_11898_628def331dfa4.pdf

- Calendario incontri orientamento luglio- settembre 2022:

https://www.unior.it/didattica/view_news/33831/9700/2/calendario-incontri-di-orientamento-aa-2022-2023.html

- Indicatori:

<https://www.unior.it/ateneo/18219/1/sua-2022-2023-mediazione-linguistica-e-culturale.html>

- Tabelle dati mobilità Erasmus Studio, Traineeship ed extra-UE

<https://www.unior.it/ateneo/17408/1/tabelle-dati-mobilit-erasmus-studiotraineeship-e-extra-ue.html>

- Altre Attività Formative per MC

<https://www.unior.it/didattica/17337/2/altre-attivita-formative-e-laboratorio-di-italiano-scritto.html>

- Sisvaldidat

<https://www.sisvaldidat.it/>

- Piano strategico triennale di Ateneo 2021-2023

file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/doc_obj_17665_61659cb499700.pdf

Dalla pagina web del Presidio di Qualità di Ateneo:

- Iscrizioni e immatricolazioni per Corso di Studio

<https://www.unior.it/ateneo/20441/1/iscrizioni-e-immatricolazioni-per-corso-di-studio-.html>

- Dati statistici per SUA, SMA e Riesame pubblicati dal PQA per corso di studio:

<https://www.unior.it/ateneo/18219/1/sua-2022-2023-mediazione-linguistica-e-culturale.html>

Il Rapporto di Riesame ciclico è stato approvato dal Consiglio del CdS del 7 dicembre 2022 e dal Consiglio del Dipartimento di Studi Letterari, Linguistici e Comparati il 12 dicembre 2022.

1. DEFINIZIONE DEI PROFILI CULTURALI E PROFESSIONALE E ARCHITETTURA DEL CDS

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

Nell'ultimo Riesame, effettuato nel 2019 ossia a un anno dalla modifica di ordinamento che ha rafforzato gli obiettivi della Classe L-12, erano state individuate alcune criticità ed erano stati fissati alcuni obiettivi: migliorare l'organizzazione didattica e degli spazi; rendere più efficace la comunicazione del Corso di Studi (CdS) con gli 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 restando il fatto che la numerosità del CdS resta un elemento di criticità, se non altro per la carenza di spazi adeguati, tra i mutamenti che si rilevano dall'ultimo Riesame si segnalano i seguenti:

- è stata ulteriormente migliorata l'organizzazione didattica razionalizzando gli orari; intervenendo sulla sovrapposizione di corsi e monitorando l'applicazione del *syllabus*;
- è stata resa più capillare e continuativa la comunicazione con gli studenti (ad esempio pubblicando tempestivamente e in date programmate l'elenco delle "Altre Attività Formative" (AAF), nonché il calendario delle date di verbalizzazione; rispondendo puntualmente alle richieste inviate dagli studenti attraverso il canale riservato con il Coordinatore (e-mail dedicata) o con la Commissione AAF (e-mail dedicata) in aggiunta a quelli ordinari (Cfr. fonti documentali);
- è stato potenziato il canale Skype per la comunicazione con gli studenti con difficoltà, ad esempio studenti genitori, fuori corso, ma anche per l'orientamento in ingresso e ciò, in particolare, nei mesi di luglio e settembre (Cfr. fonti documentali);
- in due diverse fasi è stato completamente rimodulato il tirocinio, tenendo conto delle aspettative di professionalizzazione degli studenti, e, nella successiva fase, ristabilendo il tirocinio nella sua forma tradizionale (in presenza), come avveniva prima della crisi sanitaria, mentre durante la pandemia sono stati i docenti, tutor del CdS, a seguire le attività di tirocinio da loro create *ad hoc* per garantire agli studenti la possibilità di provare un'esperienza il più possibile assimilabile a quella professionale e consentire loro di non prolungare ulteriormente il percorso formativo in una situazione di incertezza sanitaria;
- è stato mantenuto un considerevole numero di laureati per anno (Cfr. fonti documentali);
- con la ripresa post pandemica, sono stati creati nuovi contatti con il mondo del lavoro, particolarmente pertinenti con il profilo del CdS e sono stati consolidati accordi già in essere con aziende ed enti per attività di stage o tirocinio;
- 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, in merito alla modifica di ordinamento, volta a rafforzare gli obiettivi della Classe L-12 avvenuta nel 2018, si constata l'opportunità di reintegrare un secondo curriculum, ai fini di un'offerta ancor più aderente agli obiettivi della Classe L-12 e alle aspettative degli studenti. Infatti, l'ultimo Riesame fa riferimento alla possibilità di reintegrare il secondo curriculum 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

Nel corso degli anni, il CdS ha conosciuto diverse rimodulazioni dell'offerta formativa fino all'ultima modifica del Regolamento del 2018, che ha visto il passaggio, reso necessario dall'esigenza di maggiore aderenza agli obiettivi della L-12, da due a un solo curriculum. Infatti, la modifica dell'ordinamento è stata effettuata al fine di aggiornare e allineare l'offerta didattica con i parametri ministeriali, rendendola più adeguata al profilo di mediatore linguistico e culturale e affermare l'identità del Corso rispetto agli altri due CdS presenti nel Dipartimento di SLIC appartenenti alla classe L-11.

Oggi tale importante iniziativa di ridefinizione e consolidamento del Corso è da considerare quale base per una lettura aggiornata della mutante realtà linguistica e culturale degli ultimi,

recentissimi anni (Cfr. Piano strategico triennale di Ateneo 2021-2023). Le premesse che hanno portato alla dichiarazione del carattere del CdS, nei suoi aspetti culturali e professionalizzanti in fase di progettazione sono ancora valide, ma sono maturate nel frattempo, con una accelerazione del tutto impreveduta, le condizioni di un aggiornamento e rafforzamento di quanto fatto. Come emerso dalle consultazioni con i portatori di interesse, l'offerta formativa potrebbe essere maggiormente definita, vista anche la ricca scelta di esami per ciascun ambito disciplinare (ambiti linguistico, socio-antropologico, socio-culturale, storico-culturale, geografico, economico, giuridico). (Cfr. Verbale del Gruppo AQ del 15/06/2022).

Le consultazioni fatte nel periodo di riferimento sono dunque state prese utilmente in considerazione per la progettazione del CdS, in particolare per quanto riguarda l'erogazione di una didattica specifica per il CdS di "Mediazione linguistica e culturale". Diversi insegnamenti, tra cui gli insegnamenti delle lingue più diffuse e delle relative letterature, di sociologia, di etica della comunicazione, ecc. presentano, oggi, dei programmi specifici volti a valorizzare gli obiettivi formativi di "Mediazione linguistica e culturale". Tuttavia, tale orientamento va ulteriormente perfezionato ed esteso anche ad altri insegnamenti.

In merito alle potenziali occupazioni dei laureati, il CdS ha proseguito nel fruttuoso dialogo con le parti interessate, che è da sempre uno dei suoi obiettivi principali. Pertanto, si organizzano periodicamente incontri con rappresentanti della produzione di beni e servizi e delle professioni allo scopo di ottenere informazioni e aggiornamenti di interesse del CdS stesso e arricchire l'offerta degli stage dei propri studenti attraverso il lavoro puntuale della Commissione preposta del CdS, che collabora con l'ufficio del SOS preposto a stage e tirocini. In occasione degli incontri con i rappresentanti del mondo del lavoro organizzati a livello del CdS, ma anche a livello dell'Area didattica insieme al Corso di Laurea Magistrale in "Traduzione specialistica", nonché su iniziativa del Comitato di Indirizzo dipartimentale, il CdS ha avuto l'opportunità di confrontare il curriculum offerto agli studenti sulla base dell'incontro tra domanda e offerta formativa di una ampia rappresentanza di professionalità nel mercato del lavoro. Oltre ai rappresentanti del mondo produttivo e della formazione che già avevano accettato, negli anni, di collaborare con il CdS di "Mediazione linguistica e culturale", tra cui Presidente della Cooperativa sociale 'Dedalus'; Fondatore Impresa sociale 'Acuti pro pauperibus'; Presidente di LESS-Associazione per la lotta all'esclusione sociale; Console Touring Club Campania, il CdS ha provveduto ad ampliare la collaborazione con dei nuovi rappresentanti del mondo del lavoro, soprattutto nell'ambito dell'impresa sociale (mediazione sociale e mediazione in contesti plurilingui) e nell'ambito dell'impresa culturale (turismo, musei ed enti culturali). Tra i nuovi interlocutori il CdS annovera: il Presidente dell'Aidit - Associazione italiana distribuzione turistica, aderente a Federturismo Confindustria; la Coordinatrice SAI Napoli – Medihospes; l'Advisor to the Director for Relations with Citizens - DG Communication at European Parliament; la Presidente di Action Women; il Presidente dell'Unione nazionali ciechi e ipovedenti; il Direttore dell'Associazione Teatro Stabile di Napoli; il Direttore operativo del Teatro Mercadante; il Direttore di Film Commission Regione Campania. L'interlocuzione proficua con i portatori di interesse ha apportato nuovi elementi utili per l'articolazione dell'offerta formativa su due curricula, che terrà maggiormente in conto il rapporto con il tessuto professionale del territorio (musei, agenzie di turismo, aziende sociali, ecc.).

La peculiare offerta formativa del Corso consente infatti di dedicare la formazione in modo mirato ad ambiti di rilievo per le future scelte lavorative nelle quali il fattore linguistico e culturale sia centrale, come ad esempio quello giuridico o quello economico. Il Corso prepara inoltre alla ulteriore carriera universitaria favorendo la prosecuzione degli studi al livello magistrale in vista di una ulteriore professionalizzazione, facilitata dalle solide basi fornite dalla Laurea triennale. Il naturale sbocco formativo per uno studente laureato in "Mediazione linguistica e culturale" è rappresentato dal CdS Magistrale in "Traduzione specialistica" ma anche da altri Corsi di Laurea presenti in Ateneo, grazie all'ampio ventaglio degli esami offerti e che lo studente può inserire

come esame a scelta nel proprio piano di studi.

1.c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo n. 1: Valorizzare ulteriormente la caratterizzazione professionalizzante del CdS in funzione degli obiettivi formativi

Azioni: Il lavoro che il Gruppo di gestione AQ del CdS ha intrapreso consiste nell'individuazione delle strategie per la valorizzazione dell'offerta formativa del CdS, in quanto quest'ultima presenta una ricca scelta di esami per ciascun ambito disciplinare e potrebbe essere delineata in maniera più definita con un'articolazione in due curricula (Cfr. Verbale AQ del 15/06/2022). Gli eventuali aggiornamenti dei programmi, a partire dalla denominazione di alcuni insegnamenti, potranno essere presi in considerazione in occasione della generale revisione dell'offerta formativa, compresa la distribuzione dei CFU (articolata in 3-6-9-12 CFU), prevista nel 2024. Si tratta di porre maggiore accento sulla figura del mediatore culturale alla luce delle trasformazioni, anche le più recenti, del tessuto sociale, per esempio nel campo dell'accoglienza ai nuovi immigrati, da un lato e, dall'altro, tener conto delle figure professionali che potrebbero incidere anche sullo sviluppo territoriale tanto nel settore turistico quanto in quello dell'impresa culturale (Cfr. Piano Strategico di Ateneo 2021-2023). Ci si propone inoltre di proseguire l'opera di individuazione di nuovi portatori di interesse compatibili con le finalità e gli obiettivi del CdS, in particolare in riferimento agli operatori degli enti museali, del settore turistico ed enti impegnati nella riqualificazione del territorio. (Cfr. Verbali AQ del 4/02/22)

Obiettivo n. 2: Affinare la specificità dei programmi degli insegnamenti

Azioni: Se l'obiettivo n. 1 riguarda la caratterizzazione dell'intero CdS in riferimento alla coerenza tra i profili e gli obiettivi formativi, l'obiettivo n. 2 riguarda la specificità dei programmi dei singoli insegnamenti. Sebbene gli obiettivi formativi generali e i risultati di apprendimento attesi, in termini di conoscenza, abilità e competenze siano coerenti con i profili culturali e professionali in uscita, è certamente possibile migliorare ulteriormente le relative competenze trasversali e metodologiche anche in riferimento all'elaborazione logico-linguistica. Ci si propone di sollecitare sempre più i docenti a impartire una didattica che tenga conto e delle specificità del CdS e delle competenze trasversali.

- 2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

2.a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

Nell'ultimo Riesame erano stati individuati i punti di forza riguardo all'attività di orientamento e all'internazionalizzazione della didattica ed erano altresì stati fissati alcuni obiettivi da raggiungere tra cui: migliorare il Laboratorio di Informatica e verificare che le informazioni relative alla didattica in aula siano fornite con chiarezza tramite la creazione di una commissione per la didattica per il monitoraggio della coerenza tra obiettivi formativi e didattica impartita. Il Laboratorio di Informatica e il Laboratorio di Italiano scritto sono stati in effetti riorganizzati, mentre la Commissione per la didattica, a causa dell'emergenza pandemica che ha determinato altre priorità nelle linee d'azioni del CdS, non è stata istituita.

Per quanto riguarda l'orientamento in ingresso, nonostante le difficoltà del periodo, l'attività del Corso è stata ulteriormente potenziata, sia online che in presenza, ed è stata rivolta sia agli

studenti delle scuole superiori che alle matricole, offrendo attività di orientamento in ingresso mediante incontri in presenza e a distanza.

Tra le altre iniziative del CdS segnaliamo:

- attivazione di un percorso di PCTO del CdS, intitolato “Imparare a mediare tra lingua e cultura” per favorire e coltivare la competenza della mediazione tra gli studenti delle scuole secondarie. Tale progetto, sperimentato presso il Liceo linguistico “Caracciolo” di Procida, rappresenta un modello di orientamento anche per gli anni a venire. Il progetto ha visto coinvolti 4 tutor del CdS che hanno svolto lezioni frontali di formazione teorica in classe e di esperienza pratica, per un totale di 25 ore, con una valutazione finale molto positiva. (Cfr. Verbale del CdS del 4/02/2022).
- organizzazione di incontri, anche dei docenti del CdS, per illustrare i criteri di accesso e svolgimento del test d'inglese. La programmazione degli incontri e le iniziative connesse sono ampiamente pubblicizzate sul sito d'Ateneo.
- attivazione di un corso di recupero delle conoscenze di base di “Lingua e cultura italiana” sulla piattaforma Moodle e la predisposizione di un test di verifica delle conoscenze acquisite.
- riorganizzazione delle Commissioni “Passaggi e Trasferimenti”, “Tirocini” e “Altre Attività Formative” che nel periodo dell'emergenza sanitaria hanno notevolmente coadiuvato gli Uffici per consentire agli studenti di proseguire nelle loro carriere.
- somministrazione di un questionario per rilevare le opinioni degli studenti del terzo anno sull'offerta formativa del CdS e coinvolgerli direttamente nelle azioni migliorative del CdS.

Per quanto riguarda l'orientamento in itinere, l'Ateneo ha creato canali di collegamento centrali attraverso uffici come la Segreteria Studenti, il Polo Didattico di Ateneo, l'Ufficio Didattica del DLLC nonché, per studenti con bisogni speciali, il SOD e lo Sportello d'ascolto che accompagnano lo studente nel suo percorso di studio. Da registrare, in particolare, l'attivazione di 73 assegni di tutorato didattico alla pari destinati a studenti con difficoltà nell'avanzamento di studi. Questi studenti più bisognosi sono stati affiancati dai loro colleghi della Magistrale con i quali è stato più agevole interagire. I risultati raggiunti sono stati apprezzabili e una percentuale ragguardevole (56%) dei partecipanti è riuscita a superare i relativi esami.

Tra le altre attività dell'Ateneo segnaliamo:

- attivazione dei seminari metodologici sulla piattaforma Moodle per consentire di recuperare o consolidare gli approcci e le metodologie nelle discipline di base. Prevale nella maggioranza dei corsi erogati dal CdS l'adozione della piattaforma Moodle per l'e-learning per l'acquisizione di materiali didattici creati *ad hoc* e per accedere alle aree di interazione (test ed esercitazioni online), modalità che integra la piattaforma di “materiali didattici” normalmente presenti nelle pagine dei docenti.
- attivazione di 15 assegni di Tutorato nell'ambito del Progetto Accoglienza di Ateneo, che hanno favorito la partecipazione di studenti senior alle attività di orientamento informativo e di assistenza. Questa attività risponde a esigenze di sensibilizzazione e partecipazione degli studenti alla vita dell'Ateneo.

2.b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Oltre ad analizzare regolarmente i dati in occasione delle riunioni del gruppo AQ e del Consiglio, il CdS consulta periodicamente i Rappresentanti degli studenti, che partecipano attivamente alle riunioni del gruppo AQ e ai Consigli. Non ci sono particolari rilievi da parte degli studenti, oltre ai dati forniti dai questionari, tanto che arrivano poche segnalazioni tramite l'indirizzo riservato alla

comunicazione diretta con la Coordinatrice, canale che meriterebbe tuttavia una maggiore divulgazione. Le segnalazioni che arrivano dalla platea studentesca riguardano i problemi di sovrapposizioni delle lezioni, che è oggetto di miglioramento (Cfr. fonti documentali) e la richiesta di un appello d'esame aggiuntivo (quest'ultima richiesta non è specifica del CdS). Le opinioni degli studenti sul CdS rimangono globalmente positive (in particolare i quesiti D5-D10 del Questionario di valutazione inerenti alla docenza) e il Questionario AlmaLaurea, secondo cui il 73,5% degli studenti laureati si iscriverebbe di nuovo allo stesso Corso di Laurea.

Orientamento e tutorato

Le attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita degli studenti sono gestite centralmente dal Settore Orientamento, Tutorato, Placement e Disabilità (SOTPD), che è ben presente lungo l'intera carriera dagli immatricolandi ai laureandi. Ciascuna di queste attività di orientamento si è dispiegata in una serie di azioni in linea con i profili culturali e professionali indicati dal CdS, come si dirà nel dettaglio.

Punti di forza: Nell'ambito dell'orientamento in ingresso, il CdS ha pienamente risposto alle richieste di iniziative che promuovono e pubblicizzano gli specifici profili culturali e professionali, partecipando a un gran numero di attività, come l'Open Day (OrientaCatania; OrientaPalermo; UNIVEXPO'; OrientaLombardia) in cui sono stati presentati il Corso e una serie di lezioni demo. Diversi docenti hanno anche svolto azioni di orientamento nelle scuole in modo individuale. I questionari di gradimento riportano dei valori medio-alti per il CdS in "Mediazione linguistica e culturale", per la chiarezza e la qualità delle informazioni fornite. In aggiunta, il CdS ha poi organizzato una serie di orientamenti personalizzati, rivolti soprattutto a studenti con bisogni particolari, ed ha fatto registrare la sua presenza attiva tra le iniziative organizzate dall'Ateneo. In generale, il Corso definisce in maniera chiara gli obiettivi formativi, i percorsi di formazione e i relativi sbocchi occupazionali.

Un ulteriore punto di forza del CdS riguarda l'attivazione di un PCTO intitolato "Imparare a mediare tra lingua e cultura" (di 25 ore), per favorire e coltivare la competenza della mediazione tra gli studenti della scuola secondaria e guidarli in una scelta del percorso formativo più consapevole. Tale progetto, attività in via sperimentale nel 2021, ha visto coinvolti 4 docenti del Corso e ha registrato valori di gradimento molto positivi (Cfr. Verbale del CdS del 4/02/2022).

A questo proposito si segnala che il CdS, che prevede un periodo di tirocinio obbligatorio, tiene nella dovuta considerazione i segnali che arrivano dagli studenti stessi in merito alle esigenze extracurricolari, realizzando accordi mirati con enti e imprese ai fini del tirocinio per agevolare le scelte professionali mediante formazione in un ambiente produttivo sensibile alla formazione dello studente in "Mediazione linguistica e culturale" e alla sua conoscenza diretta del mondo del lavoro. Fermi restando i riferimenti a strumenti più generali di orientamento e accompagnamento al mondo del lavoro come i portali del Ministero del lavoro e di AlmaLaurea oppure cliclavoro.lavorocampania.it, l'attività interna di job-placement è realizzata dal Career Service, servizio di orientamento in uscita rivolto a laureandi, laureati, dottorandi, dottori di ricerca e studenti di master dell'Ateneo.

Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze

- Punto di forza: Nell'ambito dell'orientamento in itinere, nel corso del 2021, il Servizio di Orientamento e Tutorato ha attivato complessivamente 73 assegni di tutorato didattico alla pari destinati a studenti meritevoli della Laurea Magistrale il cui scopo è di facilitare l'avanzamento negli studi da parte di discenti in debito di CFU. Gli assegni hanno interessato soprattutto le discipline linguistiche (arabo, francese, russo, spagnolo, tedesco) ma anche, per la prima volta, le discipline non linguistiche (istituzioni di diritto pubblico, sociologia, storia contemporanea). Il monitoraggio degli esiti di tale iniziativa sull'ESSE3 dimostra la sua efficacia, dato che il 56% dei partecipanti è riuscito a superare il relativo esame.

- Punto di forza: Per quel che riguarda l'offerta delle "Altre Attività Formative", essa è stata

notevolmente ampliata e diversificata attraverso iniziative culturali di varia natura (convegni, rassegne culturali di aree specifiche, rassegne filmiche, progetti Tandem ecc.). Per aumentare la trasparenza e la facilità di accesso alle iniziative, nel corso del 2021/22 è stata nuovamente aggiornata la scheda di presentazione delle singole Attività, allo scopo di fornire indicazioni sempre più precise.

- Aree da migliorare: Come evidenziato dalla CPDS, il dato D1 relativo alle conoscenze preliminari richiede monitoraggio; tra l'a.a 2019/2020 e l'a.a. 2020/21 il dato ha subito una variazione negativa di 0.12 (da 7,33 a 7,20). Per fare fronte a questa criticità, riguardo al recupero delle lacune in ingresso, il CdS ha attivato un Corso di recupero delle conoscenze di base di Lingua e cultura italiana sulla piattaforma Moodle e predisposto un test di verifica delle conoscenze acquisite. Tuttavia, è certamente possibile migliorare l'erogazione del Corso dal punto di vista strutturale, ma anche di estendere il Corso all'acquisizione delle conoscenze di cultura generale.

- Si segnala la non facile attività di raccordo, offerta dai docenti del CdS, nell'organizzazione di Tirocini ed Altre Attività Formative durante il periodo di emergenza sanitaria, che di fatto rischiava di bloccare le carriere per la difficoltà di ottenere i CFU richiesti. Con l'uscita dalla situazione pandemica, si è tornati alla situazione precedente, limitando a casi eccezionali le attività di tirocinio a distanza. Il monitoraggio durante e alla fine dello stage – attraverso la scheda di valutazione dell'Ente e la relazione finale dello studente – ha consentito di valutare appieno il livello di partecipazione e preparazione dello studente.

Sfida: Si auspica tuttavia che siano mantenute alcune forme di "Altre Attività Formative", organizzate sotto forma di percorsi formativi online presso università straniere (come circoli di conversazione e progetti Tandem) con conseguente potenziamento delle abilità di interazione e di mediazione interculturale.

Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

Criticità: Il CdS ha registrato negli ultimi anni un numero preponderante di iscrizioni che hanno oggettive difficoltà nell'organizzazione di percorsi flessibili. Nonostante dal 2018 il numero degli iscritti sia in calo, la numerosità del CdS è tale da non agevolare la creazione di supporti personalizzati. Per i corsi che contano un minor numero di studenti e una relazione più immediata con il docente, invece, l'apporto individuale alla co-costruzione del Corso è sollecitato e favorito. La didattica a distanza ha creato situazioni di disagio relative alla partecipazione attiva e alla interazione in "classe" degli studenti, inducendo i docenti ad adeguare velocemente le proprie metodologie didattiche alla nuova realtà virtuale (Il dato D16 osserva una variazione negativa di 0,2 rispetto all'anno precedente, dovuto probabilmente alla modalità di insegnamento "misto" a distanza e in presenza che ha senz'altro influenzato la qualità della didattica online). Non avendo più nessuna forma di insegnamento online, se non in casi sporadici di recupero, le criticità segnalate negli anni della pandemia sono risolte con il ritorno in aula, ma hanno riportato all'attenzione l'inadeguatezza degli spazi e messo in evidenza l'insufficienza delle attrezzature informatiche dell'Ateneo, seppur notevolmente migliorate rispetto all'ultimo Riesame ciclico, a partire dalla copertura e dalla qualità della connessione Internet in tutte le sedi di Ateneo.

- Per quanto riguarda gli studenti con disabilità, in sinergia con il SOD, il CdS è chiamato a operare una ricognizione degli studenti con disabilità.

- Criticità: Dal questionario aggiuntivo sottoposto agli studenti del 3° anno, si evince una criticità riguardo alle esercitazioni linguistiche, per le quali si sollecita una maggiore interattività (conversazione, espressione orale). Emerge pertanto la necessità di un coordinamento maggiore degli insegnamenti di lingua al livello del CdS.

Internazionalizzazione della didattica

- Punti di forza: Il CdS continua a promuovere l'Accordo per il rilascio di doppio titolo con l'Université d'Aix-Marseille (Francia), Laurea Triennale in "Langues, littératures et civilisations étrangères et régionales - spécialité italien". L'Accordo prevede che gli studenti che prenderanno

parte al programma trascorrono un anno nella sede straniera.

- Sebbene la pandemia abbia bloccato per lunghi periodi la mobilità internazionale degli studenti e docenti, si verifica un graduale ripristino della situazione pre-Covid. Per quanto riguarda la mobilità nei paesi extra-UE, i dati non sono confortanti: per il 2019-2020, n. 1 studente in mobilità Erasmus extra-UE in Russia; nel 2020-2021, n. 1 mobilità docenti e 6 mobilità studenti, entrambi dati in netto calo rispetto agli anni precedenti a causa della situazione pandemica.

Per quanto riguarda la Mobilità studenti nell'ambito dell'Erasmus+, i dati sono leggermente più confortanti e soprattutto in ripresa: per l'anno 2021-2022, n. 70 studenti del Corso sono partiti per Studio e n. 14 per Traineeship; nel 2020-2021: 19 per Studio e n. 0 per Traineeship perché il bando non è stato emanato a causa del Covid; nel 2019-2020: n. 64 per Studio e n. 21 per Traineeship (anche questo a.a. è stato impattato dalla pandemia a inizio del II semestre). Per alcuni paesi si verifica tuttora l'impossibilità di effettuare mobilità, per motivi di sicurezza causati dal perdurare della situazione pandemica e della guerra russo-ucraina in atto.

Area da migliorare: Incentivare la mobilità studenti e docenti in entrata e in uscita; migliorare l'informazione inerente alla mobilità Erasmus+, in particolare da parte dei docenti di secondo anno.

Modalità di verifica dell'apprendimento

I programmi dei singoli insegnamenti sono pubblicati dai docenti del CdS e le schede relative sono sottoposte al monitoraggio del Gruppo di gestione AQ.

Criticità: Uno dei punti da migliorare è rappresentato dalla necessità di affinare ulteriormente il monitoraggio, in particolare in merito alla descrizione delle modalità di verifica (scritta e/o orale) nella scheda e la descrizione degli insegnamenti in U-Gov. Il dato D4, pur restando positivo, conosce una variazione negativa del 0,04 passando dal 7,91 a 7,87. Per tale monitoraggio ci si avvarrà anche del personale tecnico-amministrativo presente nel Gruppo di gestione AQ (Cfr. Verbale AQ del 15/06/2022).

Sfide:

-Da analizzare e approfondire appare invece la situazione delle prove di accertamento delle competenze scritte a distanza, erogate sulla piattaforma Moodle di Ateneo, che necessitano di ulteriori correttivi, sulla base dell'esperienza acquisita dai docenti (in particolare dei docenti di lingua) e sulle modalità di controllo dell'autenticità delle prove svolte dagli studenti da casa su Internet.

2.c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo 1: Migliorare l'organizzazione di percorsi di recupero

Azioni: Inaugurare un'offerta didattica per gli studi in debito di carenze formative, creare laboratori che affianchino i corsi con maggiori problemi di debiti formativi; potenziare l'offerta dei percorsi di recupero delle carenze su Moodle.

Obiettivo 2: Migliorare il coordinamento dei docenti

Azioni: Attuare un maggior coordinamento tra i docenti, in particolare i docenti delle discipline linguistiche per creare le condizioni affinché si verifichi una maggiore sinergia di metodologie e di contenuto anche attraverso la definizione di linee guida. Sarebbe auspicabile la redazione di una guida che descriva il funzionamento dei CdS per i docenti a contratto, che non hanno una conoscenza complessiva dell'organizzazione e degli obiettivi formativi dei corsi.

Coinvolgere tutti i docenti del Corso nelle azioni di orientamento per una maggiore consapevolezza.

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

Dall'ultimo Riesame, l'impatto della pandemia da Covid-19 è stato chiaramente enorme per l'intera gestione del CdS; il maggiore mutamento, avutosi a partire da marzo 2020, è stata l'importante digitalizzazione della didattica, con l'adozione della piattaforma Microsoft Teams per lo svolgimento della stessa (fino all'a.a. 2021/2022), l'adozione più capillare della piattaforma Moodle per l'accertamento linguistico in molte lingue, la dematerializzazione di materiali didattici e documenti quali quelli necessari allo svolgimento dei tirocini curricolari. Fino allo scorso a.a., tutte le attività didattiche del CdS, incluse le Altre Attività Formative, si sono svolte in modalità ibrida; a partire dall'a.a. 2022/2023, la didattica è effettuata in presenza, ma permane l'indicazione di utilizzare Moodle come modalità privilegiata per l'accertamento linguistico scritto. Rispetto alla strutturazione del CdS stesso, come già detto, la modifica di ordinamento a decorrere dall'a.a. 2018/2019 ha fatto più spazio alla vocazione professionalizzante del CdS, ma resta la possibilità di attivare in futuro un secondo curriculum più centrato sulle competenze culturali del mediatore e delle altre figure professionali di sbocco previste dal CdS, anche sulla scorta dei suggerimenti di docenti, studenti e altri portatori di interesse.

In merito alle iniziative per la digitalizzazione, è stata attivata l'app "My UniOr" che permette agli studenti una gestione più agevole della carriera universitaria e di accedere più facilmente alle informazioni sulla fruizione dei servizi offerti dall'Ateneo. Sono altresì in corso dei lavori sulle pagine docenti e una riorganizzazione del sito U-Gov, che permetterà un accesso diretto al *syllabus* dai docenti.

Rispetto al Riesame precedente, si registra il graduale aumento dell'organico (personale docente e ricercatore, inclusi docenti di ruolo, ricercatori a tempo determinato, già visto negli ultimi anni, ma ancor più evidente a partire dallo scorso a.a. (Cfr. ustat.miur.it). Pur persistendo un'elevata quantità di docenti a contratto, il numero dei docenti sta crescendo per meglio soddisfare le esigenze didattiche del CdS. Ciò è confermato anche dal trend molto positivo per l'indicatore iC19 (Percentuale ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata) (Cfr. fonti documentali).

Relativamente agli orari delle lezioni, ci sono miglioramenti osservabili a partire dal nuovo a.a. 2022/2023, con meno sovrapposizioni tra insegnamenti obbligatori e lingue più seguite per il primo semestre e il bilanciamento della ripartizione dei corsi tra il primo e il secondo semestre. Rispetto al Riesame precedente, si segnala anche la prossima acquisizione di spazi didattici aggiuntivi per sopperire alla cronica carenza di aule (Cfr. fonti documentali).

Nell'area tirocini curricolari, che sono tornati a svolgersi in presenza, è stata ripristinata la normale modalità di tirocinio interno (precedentemente sospesa durante l'emergenza Covid), da intendersi come tirocini all'interno delle strutture di Ateneo, e non più a distanza sotto la guida dei docenti.

3.b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Punti di forza: Fermo restando il più che soddisfacente grado di apprezzamento della didattica da parte degli studenti iscritti al CdS (secondo i dati AlmaLaurea 2022, il 93,1% degli studenti si dichiara decisamente o tendenzialmente soddisfatto del CdS in generale), si segnala il giudizio positivo anche per quanto riguarda l'utilità di attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, ecc.) per l'apprendimento delle singole materie (Cfr. fonti documentali).

Un altro punto di forza è costituito da un'attiva partecipazione degli studenti alle attività scientifiche promosse dal CdS, mediante lo strumento delle "Altre Attività Formative" (convegni,

seminari, laboratori, ecc.), che consistono nel promuovere iniziative di approfondimento degli obiettivi formativi del CdS, in linea con le tematiche di ricerca dei Dipartimenti. Nell'ambito di queste attività, lo studente è invogliato ad avvicinarsi e a conoscere contesti culturali multipli insiti nel CdS, ma che non necessariamente si limitano alle due aree linguistico-culturali prescelte (Cfr. fonti documentali).

Altro punto in netto miglioramento è rappresentato dal supporto offerto agli studenti e all'organizzazione del CdS dall'Ufficio Didattica del DSLCC, dal Polo Didattico di Ateneo, dal SOS, della Segreteria Studenti, dal SOD e dell'Ufficio Erasmus e Mobilità Internazionale. Il recente suggerimento del Polo Didattico di Ateneo di concentrare l'azione orientativa dei docenti tutor soprattutto sul primo anno, durante le lezioni del primo semestre, dovrebbe aiutare gli studenti a rispettare scadenze istituzionali quali, ad esempio, la compilazione dei piani di studio (Cfr. fonti documentali).

Aree di miglioramento

- Ampliamento della disponibilità di aule e spazi didattici;
- Ampliamento e ammodernamento dei laboratori e delle postazioni informatiche;
- Ulteriore miglioramento del quoziente docenti/studenti soprattutto rispetto alla gestione di esami e tesi;
- Formazione costante per i docenti sull'utilizzo di Moodle, e miglioramento del sistema di accertamento linguistico sulla stessa piattaforma quale strumento utile per una didattica integrativa e flessibile destinata, in particolare, ai corsi di recupero e di potenziamento.

Inoltre, malgrado quanto sopra constatato a proposito della carenza di attrezzature e spazi funzionali e adeguati alla didattica, va riconosciuto il recente sforzo di ammodernamento dell'impiantistica in dotazione al CdS da parte del Dipartimento di afferenza e dell'Ateneo tutto in risposta all'emergenza didattica creatasi nel periodo Covid, ad esempio nella rinnovata dotazione di computer presso il CLAOR (Centro Linguistico di Ateneo), considerato come struttura comune a vari CdS per l'apprendimento linguistico.

In merito allo svolgimento di tirocini e didattica a distanza, i docenti hanno ricevuto formazione e supporto attraverso diversi seminari online organizzati dal CLAOR a partire da marzo 2020 e fino allo scorso a.a. Gli incontri, oltre a registrare una presenza numerosa specialmente da parte dei docenti di lingua, hanno costituito un importante momento di confronto sulle difficoltà della didattica e dell'accertamento linguistico in modalità telematica. Ulteriore assistenza ai docenti è stata offerta attraverso un'aula virtuale per l'apprendimento della piattaforma di e-learning Moodle, utilizzata per lo svolgimento dei test scritti di lingua e tutt'oggi privilegiata come da indicazioni di Ateneo.

Criticità: Rispetto alla già citata carenza di personale docente – che pure segue un trend migliorativo dall'ultimo Riesame – ancora critici appaiono sia il rapporto studenti iscritti/docenti complessivo pesato per le ore di docenza (indicatore iC27) sia il rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno pesato per le ore di docenza (indicatore iC28); anche il numero di docenti a contratto impiegati sul CdS resta alto. In generale, il quoziente studenti/docenti si rivela più problematico su insegnamenti con numeri molto alti di studenti frequentanti, conseguentemente, rende la proporzione più sfavorevole. Unito a ciò, il rapporto tra docenti per esami e tesi di laurea resta alquanto squilibrato, con conseguenti difficoltà rispetto all'adozione di metodologie flessibili.

Per far fronte a tale criticità, 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 è ritenuta a pieno diritto indispensabile (il 67,4% degli studenti ritiene le aule raramente o mai adeguate – Cfr. fonti documentali). Il Nucleo di Valutazione ha rilevato la

criticità degli spazi, questione già nota all'Ateneo e al Dipartimento di afferenza del Corso, che però è attualmente in trattativa per l'acquisizione di altri spazi per la didattica nei pressi del Dipartimento stesso. Tale iniziativa è stata confermata più volte in occasione dei Consigli, svolti nell'ultimo anno, del Corso di Studi e della Commissione Paritetica Docenti Studenti (si veda relazione della CPDS 2021).

Altro punto critico è il dato relativo alle postazioni informatiche, seppur in lieve risalita rispetto ai periodi precedenti. Il 64,6% di studenti che ha usato tali postazioni (usate dal 76,5% della platea complessiva del Corso) ne ha giudicato inadeguata la disponibilità. Tale dato peggiora se si legge che molti studenti non utilizzano le postazioni anche quando esse sono disponibili, sia per la scarsa funzionalità delle postazioni sia per la mancanza di una connessione efficace. Lo stesso discorso vale per la valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ecc.), seppur utilizzate dall'86% degli studenti, poiché il 49,3% ha espresso un giudizio tendenzialmente insoddisfatto.

3.c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo 1: Disporre di aule e di spazi per la didattica e la formazione adeguati alla numerosità della platea studentesca

Azione: Sollecitare l'acquisizione di spazi che consentano un adeguato svolgimento della didattica, accertandosi che questi siano adeguati alle esigenze del CdS; per ottimizzare l'utilizzo delle risorse fisiche a disposizione, il Nucleo di Valutazione suggerisce inoltre di instaurare un sistema di comunicazione tempestiva tra i docenti e il Polo didattico (ad esempio, attraverso un documento condiviso che riporti giorni e orari dei corsi, divisi per sede), per consentire un'adeguata ripartizione delle aule in base al numero effettivo di frequentanti.

Obiettivo 2: Monitorare e aggiornare l'offerta didattica in modo da assicurarne la coerenza rispetto alle aree e alle linee di ricerca del CdS

Azione: Sulla scorta dei suggerimenti ricevuti dalla Commissione Paritetica Docenti Studenti (cfr. fonti documentali), si prevede un costante monitoraggio ed eventuale aggiornamento dell'offerta didattica del CdS, non solo in direzione di un percorso maggiormente professionalizzante, ma anche per garantirne la coerenza con le linee di ricerca attive all'interno dello stesso. Tali azioni consentirebbero di evitare le ripetizioni e le sovrapposizioni tra le proposte didattiche dei diversi insegnamenti, di aggiornare i materiali didattici, nonché di valorizzare le competenze scientifiche dei docenti.

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 erano intercorsi mutamenti strutturali poiché il Corso aveva mantenuto il suo impianto basato su due curricula (erano già stati tre in precedenti ordinamenti) di cui uno caratterizzato dalla presenza di tre annualità obbligatorie di letterature distribuite lungo il triennio e collegate alle due lingue straniere studiate, per un totale di sei annualità; tale percorso negli anni aveva mostrato un basso gradimento, e dunque un più scarso numero di iscrizioni, di cui si era dovuto prendere atto. Anche per questo motivo, per rendere più aderente l'offerta alla Classe L-12, nel 2018 era stata avviata una modifica di ordinamento che aveva rinunciato, non senza difficoltà, a detto curriculum lasciandone attivo uno, senza tuttavia precludersi la possibilità di riattivare in futuro

il secondo purché diversamente concepito e meglio aderente agli obiettivi formativi della L-12. Ciò premesso, e constatando che gli studenti appaiono più a loro agio studiando in un Corso meglio definito quanto a identità ossia meno confondibile con uno di Classe L-11, fra i vari mutamenti intercorsi nel periodo oggetto del Riesame si segnala che:

1. sono stati sempre meglio individuati, attivati e progressivamente rafforzati i contatti con il mondo del lavoro, anche consolidando accordi già in essere con aziende ed enti per attività di stage o tirocinio e, appunto, avviandone di nuovi, nonché coinvolgendo direttamente gli studenti in incontri finalizzati alla più diretta conoscenza dei rappresentanti stessi e dei loro vari ambiti di appartenenza; peraltro alcuni insegnamenti stanno sperimentando degli incontri ancor più mirati con i rappresentanti del mondo del lavoro;
2. 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 stessi, rafforzata dall'assistenza diretta a studenti fuori corso mediante una appositamente costituita commissione del CdS;
3. è stata riconsiderata, alla luce degli eventi pandemici, la congruenza tra le modalità di apprendimento e quelle degli esami.

4.b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Auspiciando una sempre più attenta rappresentazione degli obiettivi del Corso e, più in generale, della sua ragion d'essere, nel periodo in esame la descrizione del percorso di formazione è stata riformulata di anno in anno nel Regolamento del Corso appunto con finalità migliorative; tale aggiornamento ha tenuto in conto anche la necessità di basare il Regolamento su un modello condiviso con gli altri CdS del Dipartimento di afferenza, consentendo così agli studenti di leggere meglio le differenze tra le varie possibilità loro offerte.

Volendo fare un'analisi che tenga opportunamente conto della storia del Corso, si deve dire che fino al 2018 tali variazioni si erano mantenute piuttosto marginali. Successivamente, è stata immaginata e poi realizzata una modifica di ordinamento che avrebbe avuto effetto dall'a.a. 2019-2020. Di tale modifica, oggi si possono commentare in maniera più consapevole e meglio avvertita gli effetti, che possono considerarsi positivi. Tra le prime criticità invocate si osservava la ben nota numerosità del Corso, resa oltremodo gravosa dal non sufficiente numero di docenti strutturati e dalla cronica carenza di spazi adeguati, come si rileva dalle informazioni inserite anche in SUA (B4) nelle fasi in questione. Ad oggi, tali carenze non appaiono ancora del tutto risolte, nonostante si sia registrato un miglioramento dell'indicatore inerente al reclutamento e siano state messe in atto iniziative da parte dell'Ateneo per l'acquisto/affitto di nuovi spazi. Al tempo stesso non appaiono ancora definitivamente risolte le croniche carenze degli spazi riservati alle aule studio.

Ciò detto, la rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi e laureati è stata regolarmente analizzata e considerata nei suoi aspetti anche di dettaglio. Inoltre, è stato dato opportunamente ascolto, nelle sedi a ciò deputate, alle considerazioni degli organi di AQ nonché, sempre più attentamente, della CPDS.

Felice è stata anche la collaborazione con i rappresentanti degli studenti, non foss'altro per il fatto che nel caso di MC nel periodo in esame è riuscita a mantenersi costante e ben guarnita. Inoltre, nonostante la difficoltà di gestione a sua volta causata dalla numerosità, il CdS ha mantenuto il canale di posta elettronica riservato, a suo tempo istituito, per gestire eventuali segnalazioni degli studenti; tale canale ha continuato dunque a essere accessibile a chiunque lo desiderasse ed ha funzionato, parallelamente ad altre forme di comunicazione e accoglienza delle istanze degli studenti predisposte dall'Ateneo, come ad esempio il Garante degli studenti,

con il quale la collaborazione è sempre stata costruttiva.

Inoltre, nel periodo in esame sono state realizzate proficue 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. In particolare, si è tenuto conto della necessità di riflettere sulla mutata percezione nei futuri studenti del rapporto fra competenza in fatto di lingue straniere e prospettive di lavoro nello scenario post-pandemico.

Similmente, come si può verificare dalla banca dati del SOS, il CdS ha avuto a cuore la miglior qualità e l'incremento degli interlocutori esterni attraverso l'attivazione di nuovi accordi di tirocinio e stage, puntando alla facilitazione di accesso per gli studenti, nonché alla miglior qualità dell'offerta.

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: È in fase di programmazione il coinvolgimento di alcuni ulteriori rappresentanti dal mondo del lavoro con specifico invito per esporre agli studenti la finalità, gli obiettivi e le strategie aziendali da essi rappresentati. Ci si propone di sperimentare l'organizzazione degli incontri più mirati con i rappresentanti del mondo del lavoro in riferimento, in particolare, ad alcuni insegnamenti.

Obiettivo 2: Acquisizione di ulteriori spazi e attrezzature informatiche per la didattica.

Obiettivo 3: Potenziamento dell'attività di apprendimento linguistico e non solo, finalizzato al superamento della prova scritta da parte degli studenti fuori corso e realizzato organizzando in modo più efficace le attività collegate all'apprendimento delle lingue anche attraverso supporti informatici aggiornati e la valorizzazione e l'aumento delle risorse disponibili (e-learning).

5 – COMMENTO AGLI INDICATORI

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

Il Consiglio del CdS e il Gruppo AQ analizzano regolarmente gli indicatori, in particolare in occasione della redazione della SUA, della SMA e del Report per il Nucleo di Valutazione.

Dal Riesame del 2019 emerge che alcune scelte strategiche effettuate dal CdS, tra cui una più netta definizione dell'offerta formativa, sembrano aver contribuito (iC00a) a un progressivo calo delle iscrizioni (531 iscritti nel 2021, 760 nel 2020 a fronte di 858 iscritti dell'anno precedente), dato certamente più proporzionato alla struttura del CdS e che risulta comunque elevato rispetto alla media dell'Area geografica (204) e a quella nazionale (248). Tuttavia, nell'ultimo riesame “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.” A tal proposito, si evidenziano i recenti miglioramenti, sebbene il dato resti ancora critico.

Rispetto all'obiettivo n.1 individuato nell'ultimo Riesame, ovvero valutare l'efficacia delle modifiche che avranno effetto a partire dall'a.a. 2019/2020, il CdS ha provveduto al monitoraggio della carriera degli studenti e dell'opinione degli studenti, anche mediante un apposito questionario inerente all'offerta formativa. Sono state realizzate numerose azioni di orientamento in entrata e in itinere, attivati tutoraggi alla pari, seminari metodologici e corsi di recupero delle conoscenze di base, e potenziato le relazioni con

il territorio e le nuove realtà economiche attraverso nuovi portatori di interesse e l'attivazione di nuovi tirocini, per rispondere alle criticità emerse. L'iniziativa di una ridefinizione dell'offerta formativa e dell'organizzazione didattica tengono conto dell'opinione degli studenti, dei portatori di interesse, dei docenti nonché del personale tecnico-amministrativo (Cfr. verbali del CdS; verbale dell'area didattica del 29/10/2021).

Rispetto all'Obiettivo n.2 "Monitoraggio dell'impegno degli studenti", il CdS aveva programmato di calendarizzare un incontro annuale con la rappresentanza studentesca del Corso a partire dall'a.a. 2019-2020 e di provvedere all'analisi dei programmi tramite l'organizzazione di una commissione per l'organizzazione della didattica del CdS. Nel 2021 in particolare, il CdS ha coinvolto maggiormente i rappresentanti degli studenti nella partecipazione ai Consigli e alle riunioni AQ, ma la creazione della suddetta commissione è stata rimandata. Alla luce dell'analisi degli indicatori, è evidente la necessità di ridefinire il tipo di azioni da intraprendere (vedasi 5.b).

Rispetto all'Obiettivo n.3, "Internazionalizzazione del Corso di studio", la situazione internazionale del contesto pandemico ha notevolmente rallentato se non impedito il raggiungimento delle scadenze previste.

5.b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Tutti gli indicatori sono al di sotto delle medie nazionali, tranne iC18, iC25 (indicatori sulla soddisfazione dello studente sul percorso di studi); dato che conferma la qualità dell'offerta formativa, nonostante alcune criticità rilevate.

a) Indicatori relativi alla didattica (gruppo A, Allegato E DM 987/2016); (iC01-iC09)

Il gruppo di indicatori relativi alla didattica per il CdS in "Mediazione linguistica e culturale" mostra diverse criticità che il CdS, pur avendo messo in atto azioni migliorative (Cfr. 5a), deve monitorare e correggere (Cfr. Obiettivi).

Per quanto attiene alla didattica, l'indicatore iC01 (percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40CFU) pari a 42%, risulta per il 2021 leggermente superiore alla media dell'Area geografica (40,6%), ma ancora inferiore alla media nazionale (49,9%). Nel corso dell'ultimo triennio (2019-2021) si è registrato un decremento progressivo (come d'altronde avviene per l'Area Geografica e quella nazionale, dato quest'ultimo che sarà oggetto di un più stringente monitoraggio. Conforta invece l'indicatore iC02 (52,9%), percentuale di laureati entro la durata normale del corso, che, pur avendo conosciuto un decremento nel 2020 (43,8%), presumibilmente a causa della pandemia, è risalito e resta leggermente al di sopra della media macroregionale (52,4%), benché risulti inferiore alla media nazionale (65%). Come evidenziato dal Nucleo di Valutazione, l'indicatore iC02 insieme a iC01 sono dati preoccupanti che il Corso deve affrontare (Cfr. Obiettivi).

Quanto all'attrattività del CdS per studenti provenienti dalle altre Regioni, come rivela l'indicatore iC03, le attività di orientamento messe in atto dal CdS in collaborazione con il SOS e su cui il CdS si propone di insistere, sembrano aver contribuito all'incremento di quasi il 4% nel 2020 rispetto al valore dell'anno precedente, superando la media regionale. Invece per il 2021, si registra di nuovo un calo del 3% con il 9,4% di iscritti provenienti da altre Regioni, tornando sotto la media regionale e allontanandosi dalla media nazionale. Trattandosi di un Corso di Laurea Triennale che offre una formazione di base, non sorprende che la scelta ricada sull'offerta del territorio, anche in considerazione del fatto che quasi in tutte le regioni italiane gli Atenei propongono dei CdS della classe L-12. Tuttavia, l'offerta linguistica del CdS che lo caratterizza (19 lingue, in particolare della zona europea centro-orientale) può essere valorizzata ancora meglio in sede di orientamento.

Visto il calo degli studenti, il rapporto studenti regolari/docenti (iC05) continua a migliorare (passa da 55,8 nel 2019, a 54,9 nel 2020 e a 41,5 nel 2021), ma rimane ancora alto rispetto alle medie regionali e nazionali. L'indicatore iC08 (docenti di ruolo che appartengono a SSD di base o caratterizzante) ha registrato un notevole incremento (6%) nel 2020 per passare di nuovo al di sotto del valore del 2019 con 70,8% per il 2021. In attesa degli effetti benefici derivanti dal piano di reclutamento, ci si limita a

constatare, inoltre, la presenza di diversi insegnamenti mutuati, che non aiutano a migliorare questo indicatore.

In merito all'occupabilità, l'indicatore iC06 (21,8%) è sceso di poco più del 7% nel 2020 per risalire al 23,1% nel 2021; corrisponde a un trend generale di tutti gli atenei nazionali che registrano un calo pari al 10% nel 2020 per risalire di 3% nel 2021. La stessa tendenza è riscontrabile per l'indicatore iC06BIS (17,6% a fronte del 18,4% nel 2020 e 23,1% nel 2019) allontanandosi delle medie regionali (19,3%) e nazionali (25%). A questo indicatore va anche sommata la percentuale di laureati occupati a un anno dal Titolo non impegnati in formazione non retribuita che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa regolamentata da un contratto (iC06TER), che conosce anch'esso un trend negativo (54,4% nel 2019, 51,1% nel 2020, 47,9% nel 2021). Mentre a livello regionale e nazionale l'indicatore conosce un netto miglioramento, segnale di ripresa economica dopo la pandemia, per il CdS è preoccupante osservare che passa al di sotto del valore del 2018.

b) Indicatori di internazionalizzazione (gruppo B, Allegato E DM 987/2016); (ic10-ic12)

In merito all'internazionalizzazione, seppure in aumento rispetto all'anno precedente, l'indicatore iC10 (proporzione dei CFU conseguiti all'estero entro la normale durata del corso) (29,7‰) conosce una netta flessione passando dal 29,7% del 2019 al 9,9% nel 2020 (calo dovuto ovviamente alla pandemia). Questo dato migliora se si prende in considerazione l'indicatore iC11 che considera l'acquisizione di almeno 12 CFU all'estero. Infine, si registra un calo prevedibile nel 2020, in riferimento all'indicatore iC12 (10%) che risale al 16,9‰ a fronte del valore nazionale del 28,5‰, anch'esso in ribasso rispetto al 2019. L'attivazione del doppio titolo con l'Université Aix-Marseille ha certamente contribuito a potenziare l'internazionalizzazione, che si intende tuttavia implementare ulteriormente, in collaborazione con l'Ufficio Relazioni internazionali e mediante l'orientamento prima della partenza e il tutoraggio in itinere.

c) Ulteriori indicatori per la valutazione della didattica (gruppo E, Allegato E DM 987/2016); (ic13-ic20)

In merito al percorso di studio e alla valutazione della didattica, gli indicatori iC13, iC14, iC15, iC15BIS sono tutti al di sopra della media dell'Area geografica, e sfiorano la media nazionale, nonostante un calo del 3% circa per ognuno di questi indicatori dal 2019 al 2020, dovuto alla difficoltà del contesto nazionale e internazionale. Anche gli indicatori iC16 (38,5%) e iC16BIS (38,8%) sono in linea con la media dell'Area geografica, seppur ancora al di sotto della media nazionale (rispettivamente 49,6% e 50,7%). Per quanto riguarda la regolarità delle carriere, conosce un leggero decremento iC17 (dal 43,5% al 41,3% dal 2019 al 2020) leggermente al di sotto della media regionale (rispettivamente 45,1% e 41,5%), ma ancora distante dalla media nazionale (rispettivamente 58% e 56%). Aree che necessitano di un impegno del CdS per aiutare gli studenti nella regolarità delle carriere.

Possiamo notare invece, dall'analisi dei valori degli ultimi tre a.a. un trend molto positivo per gli indicatori iC19 e iC18. In effetti, iC19 (percentuale ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata) passa dal 34,3% nel 2019 al 40,8% nel 2020 per mantenersi al 40,3% nel 2021. Stesso trend positivo per iC19Bis e iC19Ter. Risultano migliorati anche gli indicatori iC19TER (51,7%) a fronte della media regionale del 48,6% e quella nazionale del 47,1%. Inoltre, il 60,8% di laureati si iscriverebbe di nuovo allo stesso corso di studi (iC18) a fronte del 53,3% della macroarea regionale e del 56,2% della media nazionale.

d) Indicatori circa il percorso di studio e la regolarità delle carriere (indicatori di approfondimento per la sperimentazione); (ic21-24)

Riguardo al gruppo di indicatori (iC21-iC24), non si segnalano particolari variazioni, ed è confortante il lieve aumento (iC22) della percentuale di immatricolati che si laureano entro la durata normale del Corso, che passa dal 29,9% del 2019 al 31,2% del 2020.

Negativo l'indicatore iC24 relativo all'abbandono del CdS dopo N+1 anni che sale al 30,7% nel 2020, anno della pandemia.

e) Soddisfazione e occupabilità (indicatori di approfondimento per la sperimentazione);

Molto confortante risulta il gradimento degli studenti rispetto al CdS (iC25) che conosce un aumento del 5% (passando dal 87,1% nel 2020 al 92,1 % nel 2021), valore al di sopra della media regionale e nazionale.

f) Consistenza e qualificazione del corpo docente (indicatori di approfondimento per la sperimentazione). (ic27-29)

È da notare il sensibile miglioramento, per il 2021, degli indicatori iC27 e iC28 che presentavano dei valori critici nel 2020: il rapporto iscritti/docenti (iC27) passa da 104,1% del 2020 a 89,2% del 2021 e il rapporto studenti iscritti al 1 anno/docenti (iC28) passa dal 61,7% nel 2020 al 46,3% nel 2021. Gli indicatori rimangono tuttavia al di sopra delle medie regionali (37,5% per 2020) e nazionali (31,7%).

5.c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Alla luce dell'analisi degli indicatori, il CdS si è posto i seguenti obiettivi:

Obiettivo 1: Migliorare la regolarità delle carriere degli studenti (iC01 e iC02)

Azione: Potenziare le azioni correttive già intraprese, insistendo sull'orientamento in entrata e sul potenziamento del tutorato, come suggerito dal Nucleo di Valutazione.

Obiettivo 2: Migliorare l'occupabilità

Azioni: Maggiore interazione con i portatori di interesse.

Prosegue inoltre l'opera di individuazione di nuovi portatori di interesse compatibili con le finalità e gli obiettivi del nostro Corso. Si pensa in particolare a coinvolgere ancor più enti museali, operatori del settore turistico ed enti impegnati nella riqualificazione del territorio. (Cfr. Verbali AQ del 4/02/22).

Obiettivo 3: Contrastare il calo delle iscrizioni con una migliore ridefinizione dell'offerta formativa

Azioni: Anche se il calo delle iscrizioni risolve le criticità inerenti alla numerosità del corso, in particolare nel rapporto docenti/studenti, questo trend negativo non è da sottovalutare e va contrastato con una migliore definizione e caratterizzazione dell'offerta formativa. In occasione della revisione dei CFU a livello di Ateneo, la formulazione in atto di un secondo curriculum che metta in valore le risorse del CdS permetterà di rafforzare le potenzialità del corso con una didattica meglio definita e più adeguata agli obiettivi formativi. A tal fine, consultazioni tra i docenti del corso e riunioni dedicate alla didattica saranno organizzate periodicamente, percorso nuovamente aperto dal CdS.

Non ultimo, alla luce della proliferazione di "corsi di L-12" offerti da cosiddette "scuole", "istituti" e altre imprese private, la cui formazione è spesso garantita a distanza, si avverte con urgenza la necessità di un'azione di comunicazione sulla specificità del CdS. (Cfr. Verbale del CdS del 29/10/21).