



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI
"L'Orientale"

DIPARTIMENTO DI SCIENZE UMANE E SOCIALI

RAPPORTO DI RIESAME CICLICO 2019 SUL CORSO DI STUDIO Lingue e Comunicazione Interculturale in area euromediterranea

Incontri gruppo di riesame 22 maggio, 23 maggio e 18 giugno 2019.

Consiglio di corso di laurea di approvazione 18 giugno 2019

Consiglio di dipartimento di approvazione 4 luglio 2019

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

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

Il presente Rapporto di riesame ciclico è il primo effettuato da questo corso di studio, poiché esso, nel corso di questo decennio, e segnatamente da quando è stata introdotto il sistema di assicurazione della qualità, ha subito due variazioni di ordinamento.

Il corso di laurea magistrale in Lingue e comunicazione interculturale in area euromediterranea nasce nell'a.a. 2009/2010 come corso interclasse che recepisce l'esperienza di due corsi di studio post-riforma ed è frutto della collaborazione dei tre dipartimenti dell'Ateneo.

In sede di progettazione questo corso di studi, che, come detto, nasce da un percorso ben più articolato, con un triennio e due curricula magistrali, ha ottemperato alle richieste di verifica dei profili culturali e professionali che si intende formare. Ogni correzione del percorso formativo è stata proposta e attuata sempre tenendo conto del rafforzamento delle potenzialità dei settori coerenti con l'ingresso nel mercato del lavoro.

Il carattere saliente, ancora presente, con cui è stato concepito è la sua specifica qualificazione sul terreno delle lingue e dei linguaggi nell'area euromediterranea; essa è caratterizzata dall'ampio spazio dato ai saperi critici in materia di comunicazione, sempre in un contesto interdisciplinare e interculturale.

Da questo punto di vista, un'attenzione particolare è rivolta ai fenomeni del plurilinguismo e ai processi di cambiamento che questi comportano nella cultura e nelle società dei paesi dell'area euromediterranea.

È per tale motivo che alla base delle competenze comunicative si connettono anche conoscenze storiche, filosofiche, geografiche e di scienze sociali, con un'attenzione privilegiata al problema che gli eventi del nostro tempo identificano come centrale: l'incontro, il confronto, il dialogo e l'intreccio fra linguaggi e culture diverse.

Nel 2014 il corso di laurea magistrale ha proceduto a delle modifiche sostanziali dell'assetto dell'offerta formativa, con conseguenti cambiamenti nell'organizzazione del piano di studi. Nello specifico si è proceduto alla chiusura del percorso relativo alla LM-92 (Teoria della comunicazione) e ad alcune integrazioni nel percorso di studi che arricchiscano le scelte e le orientino arealmente nell'ambito euromediterraneo in maniera più marcata.

La seconda modifica di ordinamento ha fatto riferimento nel 2016 ai criteri di accesso, come sollecitato più volte dal consiglio di CdS, ed è stata anche l'occasione, sulla base di un rilievo del CUN, per rivedere con maggior puntualità i descrittori di Dublino, rendendo maggiormente espliciti i profili culturali e professionali in uscita, gli obiettivi formativi specifici e i risultati di apprendimento attesi in termini di conoscenze, abilità e competenze.

Pertanto non esiste un parametro di riferimento per una adeguata comparazione. Nondimeno è possibile riflettere sul senso di questo progetto culturale.

L'aver sacrificato la classe relativa a Teoria della comunicazione era una scelta inevitabile per la riduzione progressiva delle risorse umane attive sull'area (per pensionamenti e trasferimenti), il decrescente interesse che gli studenti manifestavano per questo percorso e la difficoltà di assicurare tramite tale classe dei prerequisiti per accedere al mercato del lavoro. Nondimeno, la logica con cui si era concepito il CdS, cioè l'attenzione per le due classi di laurea, è stata opportunamente salvaguardata riformulando l'offerta formativa e destinando spazio alle discipline dell'area della comunicazione. Tale formula sembra aver sortito gli effetti sperati assicurando una maggiore omogeneità nell'offerta formativa, pur salvaguardando la ricchezza di scelte per gli studenti. Si sono, dunque, confermati, in sintesi, l'ampiezza dell'offerta didattica, con la possibilità di scegliere 2 tra 9 lingue straniere non solo europee, la sua specifica qualificazione sul terreno delle lingue e dei linguaggi nell'area euromediterranea, nonché lo spazio dato ai saperi critici in materia di comunicazione, sempre in un contesto interdisciplinare e interculturale. L'insegnamento e l'ampia gamma del settore dell'interculturalità si confermano essere segmenti privilegiati per chi si laurea in questo CdS.

L'assenza di un triennio di riferimento per tale corso di laurea magistrale, che potrebbe essere considerato un elemento di fragilità, non ha, in realtà, scalfito l'attrattività di tale offerta formativa in termini di numerosità degli iscritti: nel periodo dal 2009/2010 al 2012/2013 la media di iscritti era di 53 iscritti, mentre dal 2013/2014 in poi si è attestato su una media di 94 iscritti.

Il confronto con i portatori di interesse è stato uno degli obiettivi prefissi dal consiglio del CdS nel corso degli anni (azione di cui il CdS è stato per primo promotore in tutto l'ateneo), attraverso interviste individuali, promosse dal coordinatore nel 2015 e nel 2016 e di cui si è poi fornita sintesi documentata; sono stati sollecitati oltre una decina di soggetti tra associazioni, enti e istituzioni che hanno formulato una valutazione sostanzialmente positiva del curriculum come concepito. Nel 2018 il consiglio di dipartimento ha scelto di avere una interlocuzione unica con un gruppo di portatori di interesse (19) alcuni dei quali, nell'ambito della comunicazione e dell'intermediazione culturale, sono stati suggeriti dallo stesso corso di studi.

Le riflessioni emerse dalla consultazione con gli stakeholder non sempre avevano un carattere di immediata praticabilità, tenuto conto della classe di laurea cui fa riferimento il corso e soprattutto della disponibilità di risorse umane in Ateneo.

Ove possibile, il consiglio di CdS ha recepito le indicazioni: ad esempio la sollecitazione, da più parti presentata, di investire uno spazio del piano di studi sulla cooperazione internazionale è stata recepita non appena si è configurata la presenza di un docente a contratto tra le risorse disponibili.

I raggruppamenti disciplinari previsti registrano una adeguata chiarezza nella loro declinazione.

L'offerta formativa del corso di studi conferma la sua coerenza con gli obiettivi formativi definiti in sede di progettazione. Gli insegnamenti di lingue soddisfano in buona misura l'obiettivo della formazione di persone in grado di spendere le loro conoscenze linguistiche in un ambito interculturale come quello odierno, caratterizzato da mobilità ed esigenze di confronto culturale ed interculturale continuo. I contenuti disciplinari, oltre quelli linguistici, sono altresì comprensivi delle problematiche storico-geografiche (in primo luogo quella dell'attuale realtà migratoria e dei problemi da essa sollevati). La storia dell'Europa, sia occidentale che orientale e segnatamente meridionale, con particolare attenzione ai suoi aspetti politici, economico-sociali e culturali, costituisce un complemento non secondario riguardo agli obiettivi formativi. Il quadro formativo del corso è inoltre completato dalle questioni, diffusamente trattate nel corso di studio, relative alla storia del pensiero etico-politico europeo e alla sua vocazione interculturale. Inoltre, altri insegnamenti si soffermano sulle nuove tecnologie che investono la comunicazione interculturale e sulle trasformazioni indotte dalle nuove relazioni con i Paesi dell'area mediterranea. Vengono inoltre trattati anche temi di taglio più teorico, con attenzione particolare ai fondamenti filosofici e logico-linguistici della comunicazione, che rappresentano un utile bagaglio culturale a complemento di una solida preparazione culturale e interdisciplinare.

Le azioni migliorative attuate sono state soprattutto in relazione alla comunicazione e al coinvolgimento degli studenti nella vita del CdS: l'apertura della pagina Facebook, la nomina di un rappresentante informale per ogni coorte annuale, la presentazione annuale del corso, l'indizione di un'assemblea collegiale sono tutti tentativi coronati da successo.

Gli equilibri tra i semestri e il coordinamento nella scelta delle date di esame sono iniziative nate all'interno del collegio del CdS che, pur meritando ancora piccoli accorgimenti, risultano ascrivibili a buone pratiche replicabili negli anni a venire.

La continua richiesta di attenzione presso gli organi di governo supportata dai brillanti risultati del corso in termini di iscrizione hanno garantito al CdS per il prossimo anno accademico una configurazione adeguata e più consona in termini di numerosità dei docenti incardinati.

Le correzioni dell'offerta formativa, che hanno in parte recepito le indicazioni dei portatori di interesse, sono state sostenute da un'offerta laboratoriale che è cresciuta in qualità e varietà negli ultimi quattro anni, ivi inclusa un'azione di public engagement che ha visto alcuni studenti del corso essere protagonisti di sei think tank presso la sede comunale in un progetto di sostenibilità promosso dall'ong Laici Terzo Mondo e coordinato da Fabio Amato.

L'apertura di un centro di elaborazione culturale (MoMi), cui aderiscono quattro ulteriori componenti del cds, ha assicurato al corso di studi una buona palestra di riflessione sulle tematiche delle migrazioni internazionali che dia continuità a quanto studiato nei singoli insegnamenti.

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

I dati relativi alle iscrizioni, come detto, sono confortanti, essendo confermate le brillanti performance del CdS su scala macroregionale e nazionale, pur in assenza di un corso di laurea triennale corrispondente in Ateneo.

Il ricorso a criteri maggiormente selettivi di ingresso (la combinazione del voto di laurea e della media della lingua che si vuole proseguire) ha sortito i risultati sperati: se, da un lato, si è contenuto il numero di studenti stabilizzandosi perfettamente sulla soglia programmata dal CdS, dall'altro si è assicurata una migliore preparazione iniziale degli studenti che si iscrivono al CdS.

1-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

La numerosità degli iscritti al CdS ha raggiunto un target ideale che ci si augura possa essere conservato anche nel prossimo quadriennio attraverso azioni di pubblicizzazione.

Le azioni collegiali di consultazione con gli stakeholder devono essere affiancate con interlocuzioni puntuali da promuovere con altri soggetti, tenendo sempre in considerazione il mutevole andamento del mercato del lavoro.

Le assemblee promosse nel maggio 2019 dal gruppo del riesame hanno consentito di testare e confermare l'adeguamento dell'offerta formativa attraverso l'ascolto delle considerazioni della platea di studenti, l'incontro con il personale tecnico-amministrativo e le risposte dei questionari da parte dei docenti che contribuiscono, a diverso titolo, a tale offerta.

Uno degli obiettivi nel prossimo quadriennio è assicurare una maggiore consultazione sui contenuti con i docenti non incardinati nel corso e che però assicurano un insegnamento, con l'impegno di valorizzare ulteriormente la peculiarità euromediterranea, un unicum a livello nazionale. A tal fine quella che è stata una consultazione via e-mail dovrà trasformarsi in un incontro almeno annuale di programmazione e discussione dei programmi da parte dei componenti del corso di studi con i docenti non incardinati. Oltretutto, la stabilizzazione di una media di iscritti abbastanza elevata per un corso di laurea magistrale richiede una piena collaborazione nelle azioni di tutorato individuale nel momento dell'attribuzione della tesi di laurea. Al momento di registra uno squilibrio nel carico delle attribuzioni: prima di agire attraverso assegnazioni d'ufficio il corso di studi si impegna a ripartire il carico collegialmente come fatto per il tutorato dei singoli studenti (come approvato nel consiglio di CdS del 21 maggio 2018).

L'esperienza assembleare che ha sollecitato tutte le coorti ancora attive è stata un'altra esperienza che è indispensabile ripetere con periodicità, per ascoltare non solo le indicazioni dei rappresentanti ma quelle di tutti gli studenti.

Di concerto con gli organi di Ateneo, inoltre, ci si impegna ad ampliare l'offerta formativa per arricchire le opzioni di scelta degli studenti.

2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

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

Sebbene non sia stato fatto in precedenza un riesame ciclico del CdS, gli aspetti relativi all'esperienza dello studente nel percorso formativo proposto dal CdS sono stati ampiamente valutati e discussi sia dal Consiglio del CdS che dal gruppo AQ del corso di laurea magistrale in diverse sedi, come si evince dai verbali dei consigli di CdS ma anche dai rapporti di riesame annuali e dalle schede di monitoraggio che sono subentrate a questi ultimi dal 2016.

Le questioni relative all'orientamento in ingresso, in itinere e all'accompagnamento al mondo del lavoro sono da sempre oggetto di dibattito e hanno impegnato in questi anni i docenti del CdS in azioni che sembrano aver dato buoni risultati. Molto, infatti, è stato fatto nell'ottica di un miglioramento della comunicazione sia verso i potenziali studenti che verso quelli effettivamente iscritti (cfr. rapporto di riesame annuale 2015): dall'apertura della pagina Facebook del CdS nel 2015, costantemente aggiornata e rivelatasi di grande efficacia, all'opera di sensibilizzazione presso gli studenti che ha portato all'elezione di una rappresentanza studentesca attenta e molto partecipativa, che sollecita costantemente il coordinatore e il Consiglio del CdS relativamente alle questioni e problematiche più rilevanti per la platea studentesca. Nello stesso rapporto si individuano azioni da mettere in atto in relazione al tutorato in itinere, in uscita, nonché ad altre attività formative accreditanti, azioni che sono state condotte con successo. Restano migliorabili, invece, i dati relativi all'internazionalizzazione, che il CdS auspica di favorire ulteriormente.

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

I dati relativi all'esperienza dello studente nel percorso formativo proposto dal CdS risultano positivi, vedendo un'attenzione allo studente che parte dall'orientamento in ingresso, proseguendo nel suo percorso di studi attraverso un efficace servizio di tutorato da parte dei docenti del CdS, per poi fornire di una serie di attività (laboratori e stage) che lo mettono in contatto con il mondo del lavoro, fino alle numerose possibilità di esperienze all'estero, di cui, tuttavia, si auspica di favorire un maggiore ricorso da parte degli studenti del CdS.

Per quanto riguarda l'orientamento in ingresso, il corso di laurea magistrale affianca con una propria commissione di orientamento le attività del SOrT, cercando di presentare ai futuri studenti le specificità del CdS. Ogni anno, a settembre, si tiene una giornata di presentazione dei CdS magistrali del Dipartimento di Scienze umane e sociali, nell'ambito della quale la commissione, con una nutrita rappresentanza dei docenti del CdS, presenta il corso agli studenti, illustrando le specificità del percorso formativo proposto dal CdS e indicando gli obiettivi formativi, le figure professionali e gli sbocchi occupazionali del CdS, nonché i requisiti di ammissione al CdS. I vari docenti presentano i propri insegnamenti, la prospettiva di fondo che li accomuna e ne fa dei tasselli complementari nella formazione dello studente, spiegandone le modalità didattiche.

La commissione di orientamento, costituita dai docenti di riferimento del corso, si propone di assistere gli studenti nelle loro scelte curriculari con la previsione di diversi appuntamenti della commissione e incontri individuali dei singoli componenti del corso di studio in occasione dei periodici orari di ricevimento. Queste attività di orientamento in ingresso risultano utili per gli immatricolati al fine di permettere loro di redigere un piano di studio, consentendo a ciascuno studente di creare un percorso formativo individuale, scegliendo tra le diverse attività offerte dal CdS e rispondente al profilo scelto dallo studente.

Oltre all'orientamento in ingresso viene fornito anche, da parte dei tutor individuati tra tutti i docenti afferenti al CdS, un servizio di orientamento in itinere volto a monitorare i percorsi formativi e le carriere degli studenti, per indirizzarli nella risoluzione di eventuali problemi che possano intercorrere nel percorso universitario. La scelta, concepita nell'a.a. 2017/2018 e confermata per l'a.a. 2018/19, di distribuire le matricole per singolo docente, assicura un'azione più puntuale di tutoring.

Per quanto riguarda l'accompagnamento degli studenti al mondo del lavoro, questo è gestito a livello di Ateneo attraverso il SOrT, che si occupa dell'organizzazione e della gestione di tirocini curriculari ed extracurriculari, mettendo inoltre a disposizione dei laureati un servizio di orientamento in uscita, teso a far conoscere le opportunità di lavoro ed ulteriore formazione e a fornire gli strumenti necessari per effettuare una scelta professionale consapevole, in base alle proprie attitudini e competenze e alla conoscenza del mercato. Il CdS collabora attivamente con il SOrT, per attività di tirocinio e laboratori atti a fornire conoscenze utili per l'inserimento nel mondo del lavoro, ed ha recentemente condotto una selezione accurata delle numerosissime convenzioni di stage perché vengano offerte agli studenti del CdS le attività più confacenti e coerenti possibile al profilo e agli obiettivi formativi del CdS. In particolare, il tirocinio curriculare permette di effettuare una prima esperienza lavorativa a completamento della formazione universitaria, finalizzata all'acquisizione dei Crediti Formativi Universitari (CFU) previsti nella programmazione didattica; un'esperienza per la quale gli studenti esprimono generalmente apprezzamento, considerando favorevolmente le esperienze maturate nell'ambito delle altre attività che offrono loro occasioni di interazione con operatori nel settore della comunicazione e della mediazione interculturale. A queste attività vanno aggiunte quelle che gli studenti del CdS riescono a realizzare grazie alla partecipazione al programma *Erasmus Placement*, che permette loro di effettuare un tirocinio all'estero, nel quadro delle molteplici convenzioni di Ateneo. Il CdS, attraverso la propria commissione accreditamento, approva e monitora gli stage, fornendo indicazioni sulle tipologie che meglio si adattano agli obiettivi formativi del corso.

Il SOrT, inoltre, mette a disposizione dei laureati un servizio di orientamento in uscita, teso a far conoscere le opportunità di lavoro ed ulteriore formazione e a fornire gli strumenti necessari per effettuare una scelta professionale consapevole, in base alle proprie attitudini e competenze e alla conoscenza del mercato. Anche il tirocinio formativo post-laurea, in effetti, è un'azione che ha conosciuto un miglioramento in tempi recenti.

Da alcuni anni, infine, l'Orientale è entrato nel consorzio AlmaLaurea, proprio al fine di monitorare adeguatamente la situazione occupazionale dei suoi laureati.

Per quanto riguarda le conoscenze richieste in ingresso, queste sono chiaramente individuate ed esplicitate sia nel manifesto negli studi del CdS sia nell'apposita pagina del sito dedicata all'accesso, nonché nella SUA-CdS. Dall'a.a. 2018/2019, nella scheda di ciascun insegnamento sono inoltre indicati i prerequisiti necessari per ogni disciplina.

Il possesso delle conoscenze iniziali indispensabili è verificato efficacemente tramite valutazione, da parte dell'apposita commissione, del percorso di laurea triennale dei candidati, esaminando in primo luogo il conseguimento, nel piano di studi triennale, di almeno 18 CFU per ognuna delle lingue di studio scelte a livello avanzato, che devono necessariamente corrispondere a tre annualità, nonché di un numero minimo di 60 CFU conseguiti nei settori scientifico-disciplinari previsti dai percorsi curriculari delle classi di laurea L-10 (Lettere), L-11 (Lingue e culture moderne), L-12 (Mediazione linguistica) ovvero in alcuni settori scientifico-disciplinari richiesti dal corso di studio e indicati nel manifesto degli studi del CdS. A questa valutazione segue un colloquio motivazionale, in cui la commissione d'accesso fornisce anche un primo orientamento alla scelta del percorso

formativo più adatto a ciascuno studente.

Attualmente non sono previste attività di sostegno in ingresso o in itinere volte al recupero delle conoscenze richieste in ingresso. Il CdS sta, invece, programmando delle modalità volte a fornire agli studenti provenienti da lauree triennali di tipo linguistico le conoscenze necessarie pregresse necessarie per seguire efficacemente insegnamenti di tipo giuridico o economico, di cui molto spesso essi sono inizialmente sforniti (es. indicazione di una bibliografia di riferimento, uso della piattaforma digitale del centro linguistico), venendo incontro alle segnalazioni provenienti dai questionari di rilevamento delle opinioni degli studenti.

L'organizzazione didattica del CdS, non solo attraverso gli insegnamenti curriculari ma anche tramite attività laboratoriali e seminari, mira a rendere gli studenti capaci di valutare criticamente le problematiche sociali nel loro divenire, nonché di progettare e gestire formazione e ricerca nell'ambito della integrazione e della comunicazione interculturale. Le attività di orientamento in ingresso, da parte della commissione del CdS, nonché il tutorato in itinere forniscono agli studenti, inoltre, una guida nella creazione di percorsi formativi individuali rispondenti ai diversi profili e sbocchi scelti da ciascuno studente.

Le attività curriculari e di supporto utilizzano metodi e strumenti didattici flessibili, modulati sulle specifiche esigenze delle diverse tipologie di studenti, in particolare per studenti lavoratori (in alcuni casi sono stati proposti percorsi per studenti part-time, anche se nella maggior parte dei casi gli studenti hanno preferito optare per il percorso con durata standard, poiché non venivano incentivati economicamente ad indirizzarsi verso l'altra tipologia).

Da parte dei docenti del CdS c'è sempre grande attenzione alle studentesse con figli piccoli, agli studenti lavoratori, stranieri o con disabilità. Nella definizione dei programmi, vengono inoltre tenute in considerazione le esigenze non solo degli studenti frequentanti, ma anche di quelli non frequentanti o fuori sede, cercando inoltre di fornire nelle schede degli insegnamenti le informazioni necessarie a questi ultimi, anche se questo aspetto può essere ulteriormente migliorato.

Nel caso di studenti con disabilità, sia che questi si rivolgano direttamente ai docenti, sia che lo facciano per il tramite della struttura del SOD, il CdS favorisce l'accessibilità allo studio delle discipline e, ancor più, si rende disponibile per l'organizzazione di prove d'esame che seguano la normativa in materia delle diverse disabilità, fornendo supporti tecnici adeguati, aumentando il tempo delle prove scritte, definendo appelli d'esame in sessioni aperte.

Passando al requisito relativo all'internazionalizzazione, va segnalato che l'Ateneo ha attivato al momento 180 accordi internazionali che, in principio, offrono ampie opportunità agli studenti di mobilità internazionale; queste, però, al momento risultano ampiamente sottoutilizzate per quanto riguarda il CdS. La questione dello scarso interesse degli studenti alla possibilità di trascorrere periodi di studi all'estero è stata ripetutamente discussa con i rappresentanti degli studenti durante le riunioni del collegio del corso di laurea magistrale (in ultimo anche nel corso dell'assemblea generale del 22 maggio 2019), ed è stata attribuita principalmente al timore di non riuscire a completare il proprio percorso di studi in tempo, oltre che alla difficoltà di trovare all'estero percorsi di studio perfettamente equivalenti al CdS, date le specificità che questo possiede. Il collegio ha dunque proposto di organizzare meglio la comunicazione delle possibilità di studio all'estero, individuando tra i molti accordi internazionali stipulati dall'ateneo quelli più rilevanti per il corso di studio e programmando di creare nuove convenzioni ad hoc, con percorsi di studio simili a quello proposto dal CdS.

La dimensione internazionale della didattica al momento non appare sufficientemente sviluppata. Se, da un lato gli insegnamenti linguistici vengono offerti nelle rispettive lingue di studio, le opportunità di erogare alcuni insegnamenti trasversali solo in lingua inglese non sono parsi, in sede di discussione del CdS, una scelta percorribile al momento.

Per quanto riguarda le modalità di verifica dell'apprendimento, queste risultano essere ben esplicitate in sede di Regolamento di CdS, e maggiormente dettagliate nelle schede dei singoli insegnamenti, in cui appaiono ampiamente coerenti con i risultati di apprendimento attesi. Le schede degli insegnamenti, sulla base di una verifica collegiale, risultano quest'anno coerenti con i criteri di chiarezza richiesti, anche se è proprio sull'aspetto delle modalità di verifica (finale e intermedia) e dei criteri di valutazione possono essere ulteriormente migliorate, così come auspicato anche dalla Commissione paritetica docenti/studenti.

2- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Se l'ultima modifica di ordinamento ha portato ad un innalzamento della soglia relativamente ai requisiti di accesso al CdS, uno degli aspetti emersi dai questionari di rilevazione delle opinioni degli studenti che il CdS si propone di monitorare e portare a miglioramento riguarda le conoscenze preliminari; in particolare si riscontra una difficoltà per gli studenti provenienti da lauree triennali di tipo linguistico ad affrontare insegnamenti di tipo giuridico o economico. Pertanto sono allo studio diverse modalità volte a fornire a questi studenti le conoscenze necessarie pregresse necessarie per seguire efficacemente insegnamenti di tipo giuridico o economico, quali l'indicazione di una bibliografia di riferimento, l'uso della piattaforma digitale del centro linguistico

su cui inserire materiali utili a colmare lacune, nonché una migliore esplicitazione dei prerequisiti necessari all'interno delle schede dei singoli insegnamenti, in modo da rendere più chiaro allo studente quali conoscenze pregresse siano richieste o auspiccate per affrontare ciascun insegnamento.

Un altro aspetto all'attenzione del CdS è quello dell'internazionalizzazione, per cui i dati, pure segnati da un certo incremento negli ultimi anni (come fanno presente le referenti degli uffici Erasmus e Relazioni internazionali nel corso della riunione del 23 maggio 2019), possono essere migliorati. Per far sì che gli studenti possano trovare all'estero percorsi di studio più coerenti con quelli proposti dal CdS, il collegio ha proposto di organizzare meglio la comunicazione delle possibilità di studio all'estero, individuando tra i molti accordi internazionali stipulati dall'ateneo quelli più rilevanti per il corso di studio e programmando di creare nuove convenzioni ad hoc, con percorsi di studio simili a quello proposto dal CdS, studiando eventualmente la possibilità di creare dei percorsi comuni con atenei stranieri, che possano portare a titoli doppi o congiunti.

3 – RISORSE DEL CdS

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

Nel complesso i docenti risultano adeguati, per numerosità e qualificazione, a sostenere le esigenze del CdS in termini scientifici. Dal punto di vista organizzativo, come visto con le attribuzioni delle tesi di magistrale, l'adeguatezza numerica non ha un corrispettivo con la capacità di fare azione piena di tutoring.

Molti dei componenti del CdS sono anche parte del dottorato di ricerca e questo favorisce aspetti di continuità didattica di rilievo. Le iniziative integrative, i seminari e gli incontri promossi dai singoli docenti vengono adeguatamente promossi e divulgati attraverso la pagina del social network Facebook dedicata.

Non esistono iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche nelle diverse discipline e ci si affida alle valutazioni degli studenti che hanno un canale sempre aperto di comunicazione con il coordinatore.

Le informazioni ricevute dall'incontro con i componenti dell'amministrazione sono state molto incoraggianti per il miglioramento dei valori in termini di internazionalizzazione e di valorizzazione delle esperienze di stage e tirocinio. La segnalazione, da parte dell'ufficio didattico, è stata di cercare di assicurare l'accesso a tale corso anche a chi non raggiungesse i parametri richiesti attraverso prove selettive e corsi di recupero: gli studenti che pur in assenza del numero dei cfu sufficienti sono dotati di una elevata capacità di espressione e comunicazione in una lingua straniera dovrebbero poter accedere a tale corso.

La dotazione di personale amministrativo da destinare ad hoc alle esigenze del corso di laurea è del tutto assente. Il personale dell'ufficio didattico copre lo spettro di tutta l'offerta formativa dipartimentale e risulta sottodimensionato. Nel corso degli anni in sede di consiglio di CdS si è fatto appello al possibile reclutamento di una figura amministrativa di *manager didattico*, esistente in altri Atenei, che potesse svolgere una funzione di interfaccia tra docenti, studenti e amministrazione ma tale richiesta non è mai stata accettata dagli organi di governo centrale.

3- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Il corso di studi nel 2013 era composto da 11 docenti che nel corso degli anni si sono ridotti per pensionamenti e per scelta dell'Ateneo che ha dovuto incardinare presso altri corsi alcuni di essi. Questo ha significato anche una riduzione progressiva della qualificazione linguistica del corpo docenti, con lo spostamento forzato della collega di lingua araba verso un corso di studi che risultava sottodotato e con lo spostamento volontario, e assecondato dagli organi di governo, del collega di lingua inglese.

Si era giunti, così, ad una composizione di 7 unità (che è comunque una numerosità sufficiente secondo i parametri ministeriali per tenere attivo un corso). A seguito di richieste del collegio e grazie alla collaborazione del Polo didattico, nel corso del 2019, la squadra si è rinfoltita e nel 2019/2020 il corso di laurea sarà composto da 10 unità. Inoltre, il pensionamento del collega di SPS/08 ha previsto l'apertura del reclutamento di una unità Rtd-A dello stesso settore e pertanto si auspica che quest'ultima possa essere incardinata presso questo corso.

Secondo questo tipo di organizzazione, la quota di docenti di riferimento di ruolo appartenenti a SSD base o caratterizzanti la classe raggiunge il valore di riferimento richiesto di 2/3. Il quoziente studenti/docenti è rispettato ed, essendo un corso di laurea magistrale, la numerosità della platea per singolo insegnamento, pur trattandosi di discipline condivise da altri corsi, non raggiunge mai la criticità che configura la richiesta di sdoppiamento (oltre 100).

La dotazione di infrastrutture e servizi non può essere giudicata dai singoli corsi di laurea ma dev'essere valutata a scala di

ateneo o di dipartimento. Nondimeno, sulla base delle interazioni avute con gli studenti, la fruibilità di tali servizi e infrastrutture è giudicata nel complesso positivamente. Qualche indicazione è giunta in relazione alla bassa qualità di alcune aule o alla pulizia dei servizi igienici, problemi segnalati agli uffici di riferimento.

Per meglio valorizzare i seminari e i convegni promossi dai docenti del corso di studi o di interesse delle aree disciplinari si ipotizza di comunicare tali iniziative anche attraverso altri canali: e-mail dedicate ai laureandi e sistemi di comunicazione agli studenti frequentanti attraverso il docente di riferimento. Questo consentirebbe di valorizzare le competenze scientifiche dei docenti e creare meccanismi di relazione e approfondimento con i diversi saperi che travalichino il mero superamento dell'esame.

Uno step del tutto assente è la costituzione di periodici incontri di formazione e aggiornamento all'insegnamento, iniziativa presa in maniera episodica a livello centrale e riferita esclusivamente ai docenti precari e più giovani. La logica dell'educational dovrebbe prevedere una formazione permanente anche per chi insegna da tanto tempo per un aggiornamento di metodi e per consentire una più adeguata valutazione.

Le azioni di mentoring che sono state formalizzate attraverso la distribuzione degli studenti per singolo componente del corso potrebbero essere un'azione insufficiente: potrebbe essere utile costituire incontri con gruppi di laureati che possano trasferire la propria esperienza. Un'azione da mettere in pratica nei prossimi anni sarà quella di stabilire incontri periodici oltre la annuale presentazione del corso per meglio verificare l'andamento delle attività e la soddisfazione degli studenti.

L'ipotesi di rendere meno rigidi i criteri di accesso è correlata alla disponibilità dei colleghi di lingue a farsi promotori di una selezione valutativa, almeno per le lingue europee principali, che consenta anche a chi non ha il numero di cfu sufficienti o la media adeguata di poter partecipare. Tale azione sarà oggetto di attenta valutazione da parte del consiglio di CdS, al fine di esaminarne l'attuabilità.

4 – MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CDS

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

Notevole attenzione è riservata dal CdS ad un'analisi periodica e approfondita della qualità del percorso formativo, esaminando gli aspetti didattici e organizzativi (insegnamenti, orari, esami, attività di supporto) e cercando di risolvere i problemi che vengano riscontrati o sottoposti, specie dalla componente studentesca, che ha sempre un rappresentante per coorte di riferimento e che si caratterizza per il carattere di attenzione ai problemi e costruttività.

Il CdS destina particolare attenzione all'opinione degli studenti, non solo in ottemperanza a quanto richiesto dalla legge, ma perché ritiene fondamentale il ruolo che ricoprono nella valutazione del progetto culturale e in generale nel sistema AVA e, in particolare, nei processi di Assicurazione della Qualità. Pertanto esso esamina e discute periodicamente gli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti e dei laureati, nonché le considerazioni degli organi preposti all'assicurazione della qualità (CPDS, NdV e PQA), e mantiene costante l'interazione con gli interlocutori esterni, le cui sollecitazioni sono oggetto di accurata riflessione e hanno portato, in molti casi, a modifiche strutturali (integrazioni dell'offerta formativa, maggiore spazio ai tirocini formativi) che hanno reso il percorso formativo offerto dal CdS più coerente con le esigenze del contesto socio-economico e produttivo.

4- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Il corso di laurea magistrale, in sede di Consiglio di CdS, nelle riunioni del gruppo AQ e, infine, in quelle del gruppo di riesame, discute periodicamente la qualità del percorso formativo, esaminando le questioni inerenti alla revisione dei percorsi, al coordinamento didattico tra gli insegnamenti, alla razionalizzazione degli orari, della distribuzione temporale degli esami e delle attività di supporto, cercando di risolvere i problemi che vengano riscontrati o sottoposti, specie dalla componente studentesca, che ha sempre un rappresentante per coorte di riferimento e che si caratterizza per il carattere di attenzione ai problemi e costruttività.

Il CdS destina particolare attenzione all'opinione degli studenti, non solo in ottemperanza a quanto richiesto dalla legge, ma perché ritiene fondamentale il ruolo che ricoprono nella valutazione del progetto culturale e in generale nel sistema AVA e, in

particolare, nei processi di Assicurazione della Qualità. Pertanto esso esamina e discute periodicamente gli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti e dei laureati, nonché le considerazioni degli organi preposti all'assicurazione della qualità (CPDS, NdV e PQA). Inoltre il coordinatore si fa carico degli eventuali reclami degli studenti, che possono incontrarlo nel suo orario di ricevimento o contattarlo attraverso la mail istituzionale.

Per quanto concerne il coinvolgimento degli interlocutori esterni, il CdS risulta molto attivo, almeno dal 2015. Sono stati organizzati, infatti, regolarmente incontri con le parti sociali interessate, che hanno fornito suggerimenti preziosi. In particolare nel corso del 2018 è stato istituito un Comitato d'indirizzo per i corsi di laurea afferenti al Dipartimento di Scienze Umane e Sociali, di cui fanno parte 19 portatori di interesse: OSCE (MRI-MSI); Confindustria (MRI-MSI -MLC); IPE (MSI -PR); SEDA (PR); COASIC (MRI-MSI -MLC); CC.CC. Cina (MRI); LIMES (MRI-MSI-MLC-PR); coop. DEDALUS (MLC); SVIMEZ (MSI -MLC); Cambiaso (MSI); (AIE Confindustria (MLC-PR); IPOCAN (MRI); IAI (MRI-MSI-MLC-PR); Comm. ONU (MRI-PR); ANPAL (PR); La Repubblica (MLC-PR); APIDGE (PR); ICE (MRI-MLC); SIOI (MSI -PR). In data 15 dicembre 2018 è stato inviato agli interessati un questionario da compilare online (entro il 10 gennaio 2019) al fine di acquisire informazioni utili per la progettazione della nuova offerta formativa. Dei 19 interlocutori, membri comitato di indirizzo, hanno risposto n. 9 rappresentanti in totale (tra questi, 5 rientranti nel campione di riferimento MLC: DEDALUS coop. Sociale; GRUPPO LAICI TERZO MONDO; Guida Editori; ICE; IAI).

Dai questionari raccolti per MLC risulta che i profili individuati dal corso di studio risultano sufficientemente coerenti con i contenuti disciplinari, che tali profili sono suscettibili di un notevole interesse da parte del mercato del lavoro e sono aderenti al contesto produttivo. Sulla base dei giudizi espressi sui profili professionali gli intervistati, pur apprezzando complessivamente l'offerta formativa proposta, si propone un allargamento della rosa delle discipline soprattutto in direzione della sociologia e della storia dell'emigrazione. Alla luce di quanto emerso si ritiene che il progetto del corso sia coerente con le esigenze del contesto socio-economico. Non sono state, invece, esaminate la coerenza e l'idoneità del percorso formativo con cicli di studi successivi (ad es. dottorato di ricerca).

Un adeguato recepimento delle sollecitazioni provenienti dai portatori d'interesse ha portato, inoltre, ad una maggiore attenzione per l'accompagnamento dello studente al mondo del lavoro. Le esperienze di accompagnamento al mondo del lavoro si fondano principalmente su due azioni: da una parte la partecipazione al programma Erasmus Placement, dall'altra mediante le attività organizzate dal corso di laurea in collaborazione con il SORT, laboratoriali e di tirocinio. Alla luce dei dati del consorzio AlmaLaurea, si evince che gli studenti hanno espresso particolare apprezzamento per le esperienze maturate nell'ambito delle altre attività da cui sono preparati all'ingresso nel mondo del lavoro e che offrono loro occasioni di interazione con operatori nel settore della comunicazione e della mediazione interculturale. Per favorire l'inserimento nel mondo del lavoro, il corso di studio ha previsto a partire dall'a.a. 2015/2016 che il tirocinio o lo stage previsto al secondo anno diventasse obbligatorio; inoltre il collegio del corso di laurea magistrale ha approvato una selezione della rosa di enti, associazioni e istituzioni offerte dal Sort, a partire dall'a.a. 2019/20, per consentire tirocini più in linea con il progetto culturale del CdS e potenzialmente più idonei ad incrementare gli esiti occupazionali.

Il CdS garantisce che l'offerta formativa sia costantemente aggiornata e rifletta le conoscenze disciplinari più avanzate. Le premesse che hanno portato alla dichiarazione del carattere del CdS, nei suoi aspetti culturali e professionalizzanti, in fase di progettazione sono ancora valide. Inoltre, con l'obiettivo di progettare un'offerta formativa adeguata alle esigenze del mondo del lavoro e in grado di facilitare il successivo inserimento professionale degli studenti, il CdS consulta anche fattori, prevalentemente locali, per acquisire pareri sull'offerta formativa e indicazioni che potrebbero migliorare il profilo di qualificazione degli studenti.

Questa azione è assicurata attraverso le indagini di AlmaLaurea, che monitorano il livello di soddisfazione dei laureati consentendo di avere informazioni sul percorso di studio effettuato, dal carico di studio all'organizzazione degli esami, dal rapporto con i docenti alla valutazione delle aule, delle postazioni informatiche e delle attrezzature, fino alla condizione occupazionale (inizio del lavoro, tempi di reperimento dello stesso, retribuzione, soddisfazione). Per quanto riguarda un confronto con laureati di altri CdS della medesima classe su base nazionale, macroregionale o regionale le risultanze ministeriali assicurano indicazioni confortanti per il Cds.

I percorsi di studio, i dati relativi alle carriere degli studenti e agli esiti occupazionali dei laureati del CdS vengono analizzati e monitorati periodicamente e vengono fatte proposte di miglioramento della qualità dei CdS da parte degli studenti rappresentanti del Cds e componenti della CPDS, i quali monitorano l'offerta formativa e la qualità della didattica; vengono messi in evidenza i punti di attenzione, valutate le azioni correttive necessarie, messi a fuoco gli obiettivi per la risoluzione delle criticità e dei risultati delle azioni correttive intraprese in precedenza da parte del Gruppo di riesame (di cui fanno parte anche rappresentanti del personale amministrativo). Inoltre, attraverso il monitoraggio continuo e l'analisi periodica dei dati da parte del gruppo AQ, si valutano la fattibilità, l'efficacia degli interventi di miglioramento proposti/attuati e le loro eventuali conseguenze. Infine, è costante il monitoraggio da parte del Coordinatore del CdS, che mantiene un rapporto diretto con gli studenti, verificando l'andamento dei singoli percorsi accademici, provando a risolvere le problematiche che emergono in itinere e valutando l'efficacia degli interventi effettuati.

4- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

La situazione relativa all'assicurazione della qualità si può ritenere positiva, procedendo il CdS ad un'analisi periodica e approfondita della qualità del percorso formativo, dagli aspetti didattici a quelli organizzativi, dai punti di forza alle criticità o ai problemi che vengono riscontrati o sottoposti, specie dalla componente studentesca. Nondimeno, essa può essere ulteriormente migliorata, soprattutto in relazione ad una più ampia partecipazione di tutte le componenti (docenti, studenti, personale tecnico-amministrativo) ai processi di assicurazione della qualità.

5 – COMMENTO AGLI INDICATORI

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

In assenza di un precedente riesame ciclico le valutazioni saranno circoscritte all'andamento degli indicatori (didattica, internazionalizzazione, valutazione della didattica, carriere degli studenti) dando uno sguardo anche alla soddisfazione e occupabilità e alla qualificazione del corpo docenti.

5- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Nel triennio, gli avvisi di carriera, degli iscritti e degli immatricolati puri del CdS confermano le brillanti performance su scala macroregionale e nazionale, pur in assenza di un corso di laurea triennale corrispondente in Ateneo.

Il ricorso a criteri selettivi di ingresso ha sortito i risultati sperati: con 100 matricole (99 avvisi di carriera al I anno) si è contenuto il numero di studenti stabilizzandosi perfettamente sulla soglia programmata dal CdS, portando anche ad un innalzamento del livello iniziale degli studenti.

In quanto alla didattica, la percentuale di laureati entro la durata normale del corso si conferma più alta rispetto alle altre scale di confronto, risalendo rispetto alla precedente misurazione (iC02 66%,). Anche il rapporto studenti/docenti è ancora elevato nel confronto (iC05 23%, 8%).

Nel rapporto con il mercato del lavoro (iC07-08) il trend risulta in crescita su valori comparabili a quelli della macroregione ma, secondo considerazioni strutturali, sempre inferiori a quelli nazionali di almeno dieci punti percentuali. Tuttavia, un altro aspetto di attrattività che si conferma nel triennio è la percentuale di laureati che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa o di formazione retribuita e regolamentata da contratto (iC26) fornendo un quadro dell'occupabilità dei laureati migliore della macroarea e non distante dalla media nazionale.

Un punto critico del CdS si conferma la debole propensione all'internazionalizzazione. La quota di CFU conseguiti all'estero dagli studenti (iC10) è diminuita fino al 21,7. Il numero di laureati che hanno ottenuto almeno 12 CFU all'estero (iC11), risalito al 32,3, è ancora distante dai valori di riferimento. Pari a 0 anche il numero di studenti che hanno ottenuto il precedente titolo all'estero (iC12), a fronte del 2 dell'area geografica e del 30 della media nazionale: l'assenza di corsi in lingua inglese è sicuramente determinante per questi valori modesti. Sull'attrattività dall'estero, si attende l'imminente configurazione del nuovo sito dell'Ateneo per presentare il CdS e l'offerta formativa anche in lingua inglese. Si conferma, presso le rappresentanze studentesche, la perplessità dello studio all'estero via progetto Erasmus, ritenuta dissipativa del tempo disponibile in sede magistrale e fortemente svantaggiosa in termini economici.

Nel triennio, nell'ambito della didattica, la percentuale di CFU conseguiti al I anno sul totale (iC13) è stabile (55,3%), leggermente inferiore alle medie areali e nazionali. Quasi tutti gli indicatori di performance degli studenti (iC14, iC15, iC15bis) risultano in linea con gli standard nazionali e superiori a quelli macroregionali. Nondimeno la configurazione del I anno risulta nel suo insieme l'ostacolo più complesso: la percentuale degli studenti che proseguono al II anno nel CdS avendo acquisito almeno 40 CFU (iC016) al I anno o almeno 2/3 dei CFU previsti al I anno (iC016bis) si attestano circa al 60% della media nazionale.

Anche l'accesso alla laurea nella durata normale, sebbene in crescita (24,1%), è ancora inferiore alla media nazionale e macroregionale. Nonostante queste spie problematiche, il livello di soddisfazione dei laureati è in significativa crescita nel corso del triennio, raggiungendo il 77,8% nel 2016, valore marcatamente superiore alle altre aree di confronto, confermato anche dalla minima percentuale di studenti che proseguono verso altri cds (iC24) e dalla esplicita soddisfazione dell'intero campione di laureandi (iC25).

Nel triennio, la percentuale di abbandoni (iC24) risulta in declino: dal 24,4% all'8,6 %, in media con gli standard nazionali.

5- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'attrattività rispetto ad altri Atenei continua a crescere (iC04 28,3%) confermandosi superiore alla media della macroregione ma sempre distante dalla media nazionale: pur non rappresentando un elemento di criticità, potrebbe essere migliorato con azioni informative più mirate attraverso l'invio del manifesto degli studi ad altre università che prevedono corsi triennali L-11 e L-12.

Per la scarsa propensione allo studio all'estero, il cds ipotizza di poter pubblicizzare in maniera capillare le convenzioni Erasmus presso gli studenti con incontri assembleari che illustrino le possibili scelte.

Lo squilibrio dei cfu maturati viene attribuito alla distribuzione degli insegnamenti nei semestri, per migliorare la quale si è intervenuti, collaborando stabilmente con il Polo didattico per una programmazione anno dopo anno migliore. L'auspicio è una formalizzazione di questa richiesta che possa essere fatta con debito anticipo.

Viene confermato, infine, il lavoro di tutoring individuale da parte dei vari componenti del cds proposto dal maggio 2018. Il lavoro di completamento delle carriere degli studenti dei quattro CdS ad esaurimento (due di triennio e due di magistrale) promosso dal coordinatore dovrebbe per il prossimo riesame ciclico aver raggiunto il pieno completamento.