



UNIVERSITÀ DI NAPOLI
L'ORIENTALE

DLIC
DIPARTIMENTO DI
STUDI LETTERARI,
LINGUISTICI E COMPARATI

Riunione del gruppo di gestione Assicurazione Qualità del CdS in “Mediazione linguistica e culturale”

Adunanza del 25 gennaio 2024

Il giorno 25 gennaio 2024, alle ore 14.30, si è riunito il gruppo di gestione Assicurazione Qualità del CdS in “Mediazione linguistica e culturale”, in modalità mista presso la stanza 315, Palazzo Santa Maria Porta Coeli, via Duomo 219, e in modalità telematica sulla piattaforma Microsoft Teams (codice: t7euaf3), per discutere e deliberare sul seguente ordine del giorno:

1. Comunicazioni;
2. Relazione del Nucleo di Valutazione;
3. Relazione della Commissione Paritetica Docenti Studenti (CPDS);
4. Varie ed eventuali.

Sono presenti i proff. Jana Altmanova, Luca D’Anna, Marina Di Filippo, Alberto Manco, Salvatore Margiotta, Marina Niceforo, Franco Paris e Annita Varriale (per il personale tecnico-amministrativo).

Assenti giustificati: Ilaria De Felice (rappresentante degli studenti) e Chiara Manna (rappresentante degli studenti).

1. La Coordinatrice rende noto al Gruppo di gestione Assicurazione Qualità l’andamento delle iscrizioni, comunicando che al 5 gennaio 2024 risultano 460 iscritti, rappresentando un incremento del 7,73% rispetto all’anno precedente. Si sottolinea che, in base a tali dati, il Corso di MC detiene attualmente la posizione di corso più numeroso dell’Ateneo. Inoltre, la Coordinatrice informa il Gruppo AQ riguardo al report relativo all’erogazione del TOLC-SU 2023 proveniente dall’Area Servizi alla Didattica e Ricerca – Ufficio Orientamento, Inclusività, Tirocini, Placement e Collaborazioni Studentesche. Tale documento riassume i dati statistici relativi all’erogazione del questionario, i risultati ottenuti e le proposte di miglioramento. Nel rapporto si evidenzia anche la mancata gestione degli Obblighi Formativi Aggiuntivi (OFA) in ESSE3. Per quanto riguarda la gestione degli Obblighi Formativi Attivi (OFA) in ESSE3, gli Uffici dipartimentali dovranno fornire supporto ai CdS nell’inserimento degli OFA nell’offerta didattica, consentendo poi l’acquisizione in ESSE3 nella carriera dello studente. Infine, il report ribadisce la necessità di procedure chiare e univoche per il TOLC destinato agli studenti stranieri, sia per il test d’inglese sia per il test di italiano L2. Per ulteriori dettagli, si rimanda al report completo.

2. La Coordinatrice espone gli esiti della valutazione del CdS in MC da parte del Nucleo di Valutazione, sulla base della relazione trasmessa dal Prof. Antonio Lopes il 4 gennaio 2024. La Coordinatrice evidenzia i punti di forza e le aree di miglioramento del CdS. Tra i punti di forza, si riscontra l’alta soddisfazione degli studenti e una buona percentuale di laureati che si iscriverebbero nuovamente al CdS, nonché trend positivi per la percentuale di docenze affidate a personale di ruolo e di laureati entro la durata normale del corso. Tra le criticità, il Nucleo di Valutazione segnala l’insoddisfazione degli studenti per le aule, gli spazi per lo studio individuale e il basso numero di postazioni informatiche. A questo proposito, il Gruppo AQ accoglie favorevolmente l’estensione degli orari delle biblioteche

(comunicazione dell'8 gennaio 2024), che ora sono aperte dalle 14:30 alle 18:30 dal lunedì al giovedì, per facilitare l'accesso agli spazi di studio. Il Gruppo AQ esprime apprezzamento per tali iniziative e propone di pubblicizzare maggiormente tali spazi presso le varie sedi dell'Ateneo per incentivare la partecipazione degli studenti.

Per quanto riguarda gli indicatori del percorso di studio, il Gruppo AQ segnala la stabilità dell'indicatore iC21, che misura la continuità degli studi tra il primo e il secondo anno, con valori attorno all'82% e superiori alla media regionale (77,8% nel 2021). La percentuale di immatricolati puri entro la durata normale (indicatore iC22) si attesta al 26,8% nel 2021, valore leggermente inferiore rispetto al 32,4% dell'anno precedente, ma superiore alla media regionale (25,6%), sebbene distante dalla media nazionale (39,2%). Dopo ampia discussione, il Gruppo AQ, oltre alle iniziative già messe in atto (tutorato, commissione per studenti fuori corso, orientamento, ecc.) si propone di monitorare l'acquisizione dei CFU durante l'anno, con l'aiuto del personale amministrativo.

3. La Coordinatrice descrive i contenuti della relazione della Commissione Paritetica Docenti Studenti (CPDS), che è articolata in 6 sezioni come segue: A. Utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, dei laureandi e dei laureati; B. Materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato; C. Validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi; D. Completezza ed efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico; E. Effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS; F. Ulteriori proposte di miglioramento.

Per quanto riguarda il punto A, la Coordinatrice riferisce la segnalazione della CPDS riguardante i questionari di valutazione, già oggetto di riflessione del gruppo AQ e del consiglio del CdS, in merito alla scarsa partecipazione degli studenti, con un numero esiguo di schede compilate. La CPDS apprezza la consapevolezza e le azioni messe in atto dal CdS riguardo a tale criticità, ma sollecita ulteriori interventi migliorativi. Tra i punti di forza rientrano i risultati dei questionari di valutazione, che non evidenziano significativi peggioramenti rispetto alla precedente rilevazione, e la riflessione sui dati AlmaLaurea, che si è rivelata soddisfacente. La CPDS apprezza inoltre l'istituzione di una Commissione per la Comunicazione che si occuperà di migliorare la comunicazione con gli studenti attraverso differenti canali. Si sollecita inoltre una più dettagliata riflessione riguardo al commento dei dati nella SUA sezione 6, al fine di curarne la pubblicazione nella sezione "Assicurazione qualità" della pagina web del CdS. Il gruppo AQ prende atto della necessità di un ulteriore e costante monitoraggio riguardo alla compilazione dei questionari di valutazione e chiede all'ufficio competente di analizzare più nel dettaglio la possibilità di effettuare un monitoraggio più specifico sull'effettiva compilazione dei questionari da parte degli studenti in ESSE3.

In merito al punto B, la CPDS rileva una maggiore soddisfazione riguardo all'orario delle lezioni da parte degli studenti con un minor numero di accavallamenti per la quale il gruppo AQ esprime soddisfazione. Si rileva una flessione in merito all'alleggerimento del carico didattico (domanda S1), che si attesta su una misura lievemente inferiore a quella dipartimentale. Vengono valutate positivamente le azioni messe in atto dal CdS in merito al punto D1 (conoscenze preliminari), che registra un punteggio complessivo di 7.27, tra cui l'attivazione del corso di recupero sulla piattaforma di Ateneo e i percorsi di orientamento. La CPDS apprezza inoltre la pronta risoluzione della criticità relativa ai tirocini nell'eliminare la restrizione di accesso ai tirocini (non più 4 e poi 5 esami dalla laurea). Tra le criticità, risulta migliorabile l'organizzazione degli orari dei lettori (si registrano ancora alcune sovrapposizioni) e il dato di AlmaLaurea relativo alle postazioni informatiche e quello del giudizio sulle biblioteche (vedasi punto sopra).

In riferimento al punto C, il CdS ha condotto un accurato monitoraggio dei sillabi degli insegnamenti, dai quali emerge una sostanziale validità e coerenza dei metodi di accertamento. Durante l'assemblea del 17 novembre 2023, è emersa una incrementata soddisfazione degli studenti riguardo all'organizzazione del calendario degli esami. La CPDS evidenzia che nel febbraio 2023 il CdS ha avviato l'iniziativa "(R)cominciamo" per supportare gli studenti che manifestano rallentamenti nei percorsi di studi. La commissione preposta ha prodotto un dettagliato report sulle azioni svolte nel periodo marzo-settembre 2023, che fornisce una base solida per valutare l'efficacia delle azioni intraprese (vedasi il verbale del CdS dell'11 ottobre 2024). Inoltre, il CdS ha esteso il tutorato alla pari

anche a ulteriori discipline (anche non linguistiche) per gli studenti che riscontrano difficoltà nel superamento degli esami. Ciò ha comportato un aumento delle attività didattiche e delle opzioni disponibili al primo anno, nonché lo spostamento delle letterature al secondo anno con l'obiettivo di un adattamento continuo del CdS per migliorare il percorso di studio. Tuttavia, sono emerse alcune criticità, tra cui la crescente richiesta da parte degli studenti di prove intermedie, segnalata attraverso i questionari di valutazione (S8). Questa richiesta non trova, malgrado ciò, facilmente risposta nell'attuale assetto accademico. Gli studenti lamentano anche, come riscontrato in altri CdS, difficoltà legate alle modalità di somministrazione delle prove di lingua a distanza, con occasionali problemi tecnici. La CPDS ha infine proposto miglioramenti, suggerendo un ripensamento dell'assetto del calendario accademico per consentire lo svolgimento di prove in itinere, un riequilibrio del carico didattico tra il primo e il secondo semestre, nonché una ancora più approfondita verifica dei programmi di insegnamento, al fine di ottimizzare l'esperienza degli studenti.

In relazione al punto D, il CdS presenta diversi punti di forza. Nonostante una leggera diminuzione dell'indicatore iC25, il gradimento complessivo del CdS rimane molto elevato, raggiungendo l'89%, superando la percentuale pre-pandemica (87,1% nel 2020) e superando sia la media regionale che nazionale. Il 62% dei laureandi esprime l'intenzione di iscriversi nuovamente al corso di studi, superando la media della macroarea regionale (50,3%) e nazionale (54,8%). Inoltre, la percentuale di laureati entro la durata normale del corso (iC02) mostra un trend positivo, attestandosi al 54,6% nel 2022, evidenziando un progresso nell'efficienza del corso, sebbene, come già detto, la percentuale inerente agli immatricolati puri sia di molto inferiore (26,8%). Il valore dell'indicatore iC27, relativo al rapporto iscritti/docenti pesato per le ore di docenza, migliora notevolmente, registrando un decremento del 10% circa grazie all'azione di reclutamento, in particolare dei ricercatori. Tuttavia, pur mostrando una tendenza positiva, il dato (79,5%) rimane ancora al di sopra sia della media regionale (49,4%) che della media nazionale (34%). Risulta in miglioramento anche il dato sulla mobilità internazionale. L'indicatore iC11, che rappresenta la percentuale di laureati entro la durata normale del corso con almeno 12 CFU all'estero, si attesta a 163,8‰ nel 2022, mostrando un aumento rispetto al 116‰ nel 2021. L'indicatore iC10, che indica la percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti entro la durata normale del corso, registra un significativo aumento con il 42,7% nel 2021 rispetto al 9,1% del 2020, influenzato dalla situazione pandemica. Questo incremento supera anche i dati registrati nel 2019 (29,7%) e nel 2018 (26,3%). Il CdS presenta, tuttavia, alcuni punti di debolezza nella SMA. Gli indicatori del Gruppo A, relativi alla didattica, mostrano un trend negativo rispetto all'indicatore iC01 (percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del corso che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'anno solare), che si attesta al 37,2% nel 2021, in linea con la media regionale (37,7%), ma in calo rispetto al 42% del 2020. Per affrontare tale criticità, il CdS ha implementato un corso di recupero delle competenze di base, partecipato a bandi di tutorato alla pari, monitorato la distribuzione degli insegnamenti su due semestri e pianificato una diversa distribuzione dei CFU nelle annualità a partire dall'a.a. 2024/2025. Gli indicatori del Gruppo E, focalizzati su altri aspetti della valutazione della didattica, mostrano una lieve flessione rispetto al 2020, in conformità con le macroaree regionale e nazionale. Gli indicatori iC13, iC14, e iC15BIS presentano alcune diminuzioni, ma registrano una certa stabilità complessiva nei risultati relativi alla continuità degli studi. In particolare, l'indicatore iC13 (percentuale di CFU conseguiti al primo anno su CFU da conseguire) si attesta al 45,5%, valore identico alla media regionale ma ancora inferiore alla media nazionale (54,2%). L'indicatore iC14 (percentuale di studenti che proseguono nel secondo anno nello stesso corso di studio) si posiziona al 72% nel 2021, valore superiore alla media regionale ma in linea con la media nazionale. L'indicatore iC15BIS (percentuale di studenti che proseguono al secondo anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 1/3 dei CFU previsti al primo anno) si attesta al 60% nel 2021. Relativamente alla percentuale degli immatricolati che si laureano entro la durata normale del corso, si osserva un trend negativo dell'indicatore iC22 (26,8% nel 2021 rispetto al 32,4% del 2020). Questo trend è riscontrabile sia a livello regionale che nazionale. Gli indicatori del Gruppo B relativi all'internazionalizzazione mostrano tuttavia alcune criticità. L'indicatore iC12, che rappresenta la percentuale di studenti con titolo conseguito all'estero, registra una diminuzione significativa, passando dal 16,9% nel 2021 al 4,7% nel 2022, influenzato dalla pandemia di COVID-19. Per quanto riguarda il Riesame Ciclico 2022, questo è già stato esaminato nella precedente relazione, che ne ha confermato la completezza e l'adeguatezza. Tra le proposte di miglioramento, la CPDS raccomanda il potenziamento

dell'indicatore iC01, al fine di incrementare il numero di studenti che abbiano acquisito 40 CFU nell'anno solare, e l'indicatore iC27 che, seppur registri un lieve incremento, dovrebbe essere potenziato tramite il reclutamento di docenti per rispondere in maniera più ottimale alle esigenze del CdS.

In merito al punto E, la CPDS individua alcuni punti di forza e di criticità nel CdS. Tra i punti positivi, si evidenzia una corrispondenza tra i dati riportati in SUA e l'effettiva organizzazione del CdS. La CPDS sottolinea anche il miglioramento della pagina web del CdS, dove le informazioni risultano chiare e ben organizzate, con particolare menzione dell'iniziativa (R)icominciamo, ben evidente sulla piattaforma. Le informazioni provenienti da AlmaLaurea risultano aggiornate e il collegamento su University rimanda puntualmente al sito di Ateneo. Tuttavia, tra le criticità riscontrate, la CPDS segnala ritardi nell'aggiornamento del sito e un collegamento non funzionante verso il link di AlmaLaurea. Il Gruppo AQ precisa di aver provveduto, nel frattempo, a correggere tali mancanze.

Infine, relativamente al punto F, la CPDS sottolinea che, nonostante il decremento delle iscrizioni degli ultimi anni, il Corso rimane caratterizzato da un'elevata numerosità. Ciò comporta non solo un'alta affluenza delle aule, lamentata dagli studenti, ma anche un notevole carico gestionale e didattico per i docenti. Al fine di migliorare tale criticità, la CPDS propone di potenziare il corpo docente attraverso il reclutamento di nuovi insegnanti. Questo potenziamento consentirebbe una didattica più differenziata per il CdS, specialmente in prospettiva dell'introduzione del secondo curriculum e, in particolare, in vista della riforma dell'offerta formativa prevista per l'anno accademico 2024/2025. Il Gruppo AQ prende atto, pur consapevole che alcune scelte inerenti al reclutamento non dipendano esclusivamente dal CdS.

4. Nessuno.

La seduta termina alle ore 15:30.

La Coordinatrice del CdS

F.TO Jana Altmanova

La Segretaria

F.TO Marina Niceforo