

**RAPPORTO AUDIT INTERNO**

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Data audizione</b>            | 4 ottobre 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>CdS (Classe)</b>              | L-11 - Lingue e culture straniere occidentali e orientali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Dipartimento</b>              | Dipartimento di Studi Umanistici                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Gruppo auditor</b>            | PROF. MONCHARMONT – Coordinatore del Nucleo di Valutazione<br>PROF.SSA TRAPE' – Componente Nucleo di Valutazione<br>DOTT. DI BENEDETTO - Componente Nucleo di Valutazione<br>DOTT.SSA EMMA – Componente Nucleo di Valutazione<br>SIG.RA BELLARDINELLI – Componente Nucleo di Valutazione<br><br>PROF.SSA FIDANZA – Presidente del PQA<br>PROF.SSA PRETAROLI – Componente PQA |
| <b>Rappresentanti CdS</b>        | PROF.SSA CUCINA – Presidente consiglio di corso unificato<br>PROF. DE ANGELIS – Gruppo AQ<br>PROF.SSA VITALI – Gruppo AQ<br>PROF.SSA RAITERI – Presidente CPDS<br>SIG.RA ROSSI – Rappresentante Studenti<br>DOTT.SSA RIPANTI – Personale TA<br>DOTT.SSA DE ANGELIS – Personale TA                                                                                            |
| <b>Documentazione consultata</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento di autovalutazione</li> <li>• Scheda SUA-CdS</li> <li>• Scheda di monitoraggio annuale</li> <li>• Riesame ciclico</li> <li>• Relazione CPDS</li> </ul>                                                                                                                                                                    |

Il Coordinatore del Nucleo dà il benvenuto alla professoressa Carla Cucina, Presidente del corso di laurea in Lingue e culture straniere occidentali e orientali (classe L11 ) e a tutti gli intervenuti anche a distanza, ringraziando della qualificata presenza e chiarendo che l'audit, oltre a rappresentare l'occasione di "contatto" del Nucleo con l'Ateneo, ha la finalità di accompagnare i CdS a sviluppare sempre maggiore consapevolezza del processo di assicurazione della qualità, nell'ottica del miglioramento continuo, avendo il vantaggio di fornire una visione "esterna". Questi incontri vogliono essere utili al fine di affinare il sistema di AQ a livello di CdS in un'ottica costruttiva e di miglioramento continuo.

Il Coordinatore dopo aver chiarito le finalità dell'audizione, anticipa che il Nucleo produrrà un rapporto di audit che verrà inviato alla Presidente del CdS e che lo stesso potrà rappresentare un utile riscontro per avviare delle azioni migliorative.

L'audizione si svolgerà prendendo come riferimento i punti di attenzione previsti dal sistema AVA3 nell'ambito D.CDS, soffermandosi laddove l'analisi documentale condotta preventivamente e la sintetica autovalutazione prodotta dal corso di studi presentano, ad avviso del Nucleo, esigenze di approfondimento ovvero di ulteriori chiarimenti.

**D.CDS.1 L'Assicurazione della Qualità nella progettazione del Cds**

Gli obiettivi formativi del corso in coerenza con il profilo culturale/professionale in uscita prevedono di formare esperti in lingue e culture straniere in grado di svolgere attività lavorative in contesti nei quali sia richiesta la conoscenza delle lingue straniere e capacità di mediazione interlinguistica. I risultati di apprendimento attesi (Scheda SUA-Cds quadri A4b.1 e 2) sono compilati e organizzati per aree di formazione

omogenee. Il progetto formativo è descritto chiaramente in termini di contenuti disciplinari e aspetti metodologici.

Il corso ha costituito un Comitato di indirizzo e procede a consultazione periodiche con le parti interessate. Il Nucleo apprezza la somministrazione di un questionario preparatorio a coloro che intervengono alle riunioni del Comitato di indirizzo. Nel corso dell'audizione il corso ha descritto la composizione e il funzionamento del Comitato di indirizzo che prevede al suo interno anche una componente docente. Il Comitato ha un assetto permanente e si allarga ad altri interlocutori in base alle esigenze, ad esempio le scuole o il mondo dell'editoria. Altro contatto importante è l'istituto Goethe di Roma.

Dall'autovalutazione emerge l'attenzione del corso ai programmi degli insegnamenti che sono compilati con chiarezza. Il CdS definisce con precisione le modalità di svolgimento delle verifiche di apprendimento e i criteri di valutazione. La Presidente controlla all'inizio di ogni anno accademico la coerenza e l'adeguatezza di programmi e le modalità di valutazione, intervenendo tempestivamente in caso di criticità.

Il link al sito dell'ateneo delle schede di insegnamento presenti in Scheda SUA (campi A4b2 e B3) non porta al programma dell'insegnamento e al cv del docente, ma a una pagina di presentazione dei corsi che afferiscono al Dipartimento. Il corso in sede di audizione riferisce che trattasi di problemi tecnici in corso di risoluzione.

La Commissione Paritetica Docenti-Studenti nella sua relazione apprezza il lavoro effettuato sui programmi degli insegnamenti e il modello predisposto per la descrizione delle prove. Emerge solo un problema sulla possibilità di indicare più lingue di erogazione dell'insegnamento. Durante l'audizione il corso riferisce che il problema è in corso di risoluzione. Il corso riferisce inoltre che è altresì in via di risoluzione la possibilità di veicolare le informazioni relative agli insegnamenti dei dottorati e la problematica legata all'omogeneizzazione e automatizzazione delle informazioni relative alle prove scritte.

Il Nucleo valuta positivamente l'accuratezza del processo di compilazione dei programmi di insegnamento che ha un riscontro anche nelle valutazioni positive da parte degli studenti. Si raccomanda di prestare attenzione alla corretta esposizione di tali programmi sui canali preposti in tempo utile da assicurare le informazioni aggiornate per gli studenti.

La pianificazione e l'erogazione della didattica viene descritta come adeguata al fine di agevolare lo studio e la partecipazione degli studenti. Particolare attenzione è dedicata alla razionalizzazione del calendario delle lezioni. L'indicatore IC25 (percentuale di laureati complessivamente soddisfatti del CdS) mostra un livello di soddisfazione complessiva alto (95,3%).

#### **D.CDS.2 L'Assicurazione della Qualità nell'erogazione del Corso di Studi (CdS) D.CDS.3**

Gli ultimi indicatori disponibili relativi ai dati di ingresso al corso dimostrano una flessione verso il basso. Tuttavia durante l'audizione il corso riferisce di un recente aggiornamento relativo al numero degli iscritti, con i dati per l'anno accademico in corso, molto positivo.

Gli indicatori di carriera e relativi agli abbandoni (Gruppo A, Gruppo E e Ulteriori Indicatori per la Sperimentazione) sono suscettibili di miglioramento. Il Corso ha esaminato con attenzione tali indicatori anche nella Scheda di monitoraggio annuale (SMA). Il Nucleo invita su tale documento a riflettere sul dato in sé e non solo su quello di benchmark, talvolta peggiore rispetto al dato di Ateneo, non sempre indicativo di buone performance.

Durante l'audizione il corso riferisce di un monitoraggio dei diversi fattori da cui possono dipendere le performance di carriera non sempre ottimali degli studenti. In ingresso viene verificata la lingua inglese mentre per le altre lingue, non essendovi prerequisiti, spesso il livello di partenza è basso e, nonostante la grande attenzione da parte dei docenti, l'insegnamento della lingua straniera ha le sue specificità.

Inoltre gli accertamenti di lingua e traduzione sono complessi perché prevedono diverse prove scritte e poi l'accesso alla prova orale. Le possibilità per superare la prova scritta sono solo 3, per cui viene richiesto un grande impegno. Questa potrebbe essere una prima possibile causa di ritardo di alcuni, ma non per tutti. I docenti di tali materie utilizzano la prima lezione del corso per orientare in questo senso gli studenti. C'è bisogno di rendere molto chiaro agli studenti le modalità di somministrazione e calendarizzazione di questa gestione.

Se c'è un comparto dove l'apprendimento in presenza è fondamentale è proprio quello delle lingue, per cui nel post pandemia si sta cercando di tornare nella normalità, affinando un coordinamento stretto tra lezioni frontali e corsi di lettori.

Le conoscenze richieste o raccomandate in ingresso sono chiaramente individuate e descritte nella pagina web dedicata. Per la lingua inglese viene verificato il livello d'ingresso e sono compensate eventuali carenze.

La verifica della preparazione iniziale viene svolta attraverso il Tolc. L'esito negativo della verifica comporta l'attribuzione di obblighi formativi aggiuntivi.

Durante l'audizione il corso riferisce della necessità di messa a regime del Tolc e della gestione degli esiti dello stesso. Vista la recente introduzione di questo strumento, potrebbe essere che non tutti gli studenti abbiano chiaro il meccanismo di attribuzione degli ofa producendo un ritardo iniziale.

In merito ai ritardi iniziali da parte degli studenti, il corso riferisce di porre grande attenzione alle istanze degli studenti e di avere un rapporto che li faccia sentire parte di una comunità per tentare di superare insieme le difficoltà, ma vi sono questioni di contesto ambientale che esulano un po' da un controllo del corso. Molti studenti sono fuori sede e c'è stata una crisi per gli alloggi, per cui nell'anno di ritorno alla normalità dopo la pandemia, con la didattica ancora mista, molti studenti hanno scelto di frequentare a distanza e hanno sofferto il ritorno alla presenza. In questa fase vi è stato un aumento di abbandoni in itinere.

L'erogazione della didattica integrativa con i lettori ha avuto una transizione tra lettori a contratto a figure strutturate che dovrebbe garantire una continuità di insegnamento e un livello più alto rispetto a situazioni talvolta altalenanti.

Nell'autovalutazione il corso segnala la necessità di aumentare il numero degli studenti che accedono ai programmi di scambio internazionale, attraverso l'attivazione di un supporto specifico (da parte dei *Senior tutor*) alla promozione del programma *Erasmus*.

Al riguardo il corso specifica che questo supporto specifico da parte del Senior tutor è un'attività che in realtà riguarda l'intero Dipartimento. Nel quadro del Dipartimento il corso L-11 ha buoni dati di mobilità studentesca, per cui non vi sono specificità al riguardo. Tuttavia il corso, considerata l'azione del Dipartimento, aderisce a questa direttiva ed esprime l'intento di migliorarsi ulteriormente.

Il corso riferisce di un orientamento capillare in tal senso, perché nella prima lezione delle lingue c'è un momento dedicato anche alla mobilità, all'*Erasmus*, quali sedi disponibili, come funziona, ecc.

Il dato sugli studenti incoming è invece sempre abbastanza basso, nonostante vi siano diverse azioni al riguardo che potranno nei prossimi mesi rilanciarlo (progetto ERUA, scambi bilaterali con paesi extraeuropei).

Il Nucleo apprezza l'attenzione da parte del corso a questa dimensione e, date le caratteristiche del corso, suggerisce di continuare ad esperire tutti gli strumenti per promuovere le iniziative di mobilità per gli studenti.

### **D.CDS.3 La gestione delle risorse nel CdS**

Dai documenti di AQ emerge che le valutazioni dei laureati e delle laureate del CdS relative alle aule sono complessivamente positive e con un trend in crescita. Il personale tecnico-amministrativo partecipa regolarmente alle attività di formazione e aggiornamento promosse e organizzate dall'Ateneo. I servizi di biblioteca sono complessivamente soddisfacenti per la totalità degli studenti. I servizi sono facilmente fruibili da studenti e docenti, e il CdS monitora sistematicamente l'efficacia dei servizi offerti.

Il corso riferisce inoltre di lavorare molto in sinergia con la segreteria didattica per evitare sovrapposizione di orari, aspetto abbastanza complesso date le caratteristiche del corso che prevede l'erogazione di molteplici lingue e attività integrative.

I dati del corso riportano una percentuale elevata di docenti a contratto. Durante l'audizione il corso al riguardo riferisce di avere poche azioni a disposizione e che le richieste di potenziamento dell'organico si focalizzano su discipline di base e caratterizzanti. L'ordinamento didattico lascia anche pochi margini perché gran parte delle ore è coperta dalla linguistica, dalla letteratura, dalla lingua ecc. Le risorse che vengono assegnate al dipartimento tendenzialmente vengono distribuite tra le varie classi. Negli ultimi mesi si è cercato di portare avanti la volontà di armonizzare l'offerta formativa del dipartimento al fine di sfruttare al meglio le risorse di tutti le classi per una maggiore sinergia tra le varie classi.

Il Nucleo al riguardo suggerisce di continuare, per le parti che possono essere di competenza del corso, nel coordinamento all'interno del Dipartimento per ottimizzare l'impiego delle risorse di organico, al fine di colmare il divario con i CdS della stessa classe nell'area geografica di riferimento.

#### **D.CDS.4 Riesame e miglioramento del Cds**

Dai riscontri emersi durante l'audizione e dai documenti esaminati, si può apprezzare che le richieste di docenti, studenti, personale tecnico amministrativo sono tenute in conto e valorizzate, nei limiti delle diverse competenze e delle risorse effettivamente disponibili o concretamente acquisibili.

Nel documento di autovalutazione, il corso collega i suoi obiettivi e le azioni di miglioramento agli obiettivi e azioni del Piano Strategico in maniera ben strutturata e chiara. Segno di una grande attenzione agli aspetti di Assicurazione Qualità.

A tal proposito nell'ambito del Riesame e miglioramento viene segnalata l'istituzione di una Commissione sull'aggiornamento degli Ordinamenti didattici per valutare un'offerta formativa più rispondente alle esigenze della attuale situazione socio-economica, più attrattiva per i potenziali studenti e più spendibile nel mondo del lavoro. Tale azione prevede come effetto di aumentare la retribuzione dei laureati del CdS a un anno dalla laurea. Il Nucleo suggerisce di contestualizzare meglio tale azione che, nel suo risultato finale, non è di diretta responsabilità del corso medesimo, ma dipendente da variabili esterne. Va inoltre considerato il fatto che la maggior parte degli studenti dopo la triennale proseguono i loro studi in un corso magistrale.

#### **Conclusione**

L'esame documentale e l'audizione dei rappresentanti del Cds hanno consentito al Nucleo di apprezzare l'impegno del corso di studio e la volontà di mantenere l'offerta formativa aggiornata ed efficace in base alla domanda di formazione e al contesto territoriale di riferimento. Dall'audizione è inoltre emerso l'impegno dei docenti nell'erogazione di una didattica di qualità con una grande attenzione agli aspetti di calendarizzazione delle attività.

Il corso si dimostra in grado di individuare, anche attraverso una attenta analisi dell'andamento degli indicatori, i suoi punti di forza e le sue aree di miglioramento. I documenti di AQ del corso individuano azioni di miglioramento nel complesso coerenti, corredate da responsabili e correttamente collegate con gli

obiettivi del Piano Strategico. La Commissione Paritetica Docenti-Studenti lavora in maniera attenta sollecitando e segnalando tematiche oggetto poi di discussione nel Consiglio di corso.

Il Nucleo di Valutazione suggerisce di continuare nel monitoraggio attento dell'andamento del percorso di carriera degli studenti e di usare tutti gli strumenti possibili per un adeguato orientamento in ingresso al corso di studio.