

RAPPORTO DI RIESAME CICLICO SUL CORSO DI STUDIO

Denominazione del Corso di Studio : Lingue e culture straniere occidentali e orientali

Classe : L-11

Sede : Macerata

Primo anno accademico di attivazione: Ordinamento didattico a.a. 2008-09

Gruppo di Riesame

Componenti obbligatori

Prof.ssa Gillian Susan PHILIP (Presidente del CdS) – Responsabile del Riesame

Sig.ra Martina DI CESARE (Rappresentante degli studenti)

Altri componenti

Prof. Valerio Massimo DE ANGELIS (Referente Assicurazione della Qualità del CdS e ex Presidente CdS)

Sig.ra Carla MARCHETTI (Segretaria amministrativa del CdS)

Sono stati consultati inoltre:

Prof.ssa Bianca SULPASSO, delegata del Rettore per lo sviluppo delle competenze linguistiche

Sig.ra Martina BIONDI, senior tutor iCare per i CdL in Lingue

Il Gruppo di Riesame si è riunito, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame, operando come segue:

- **21.11.2018**: discussione dei punti di riflessione raccomandati; efficacia delle azioni migliorative messe in atto; identificazione degli obiettivi e azioni di miglioramento.

Presentato, discusso e approvato in Consiglio del Corso di Studio in data: **04.12.2018**

Sintesi dell'esito della discussione del Consiglio del Corso di Studio

La presidente ha presentato al Consiglio una sintesi dei punti salienti trattati in ciascuno dei cinque quadri, dando notizia delle azioni già intraprese, la situazione descritta, e gli obiettivi posti.

Non sono stati espressi né dissensi né giudizi non da tutti condivisi; tuttavia il prof. Nori evidenzia che - relativamente alla valutazione della didattica (quadro §2b), la distinzione posta tra "studente frequentante" e "studente non-frequentante" non dovrebbe essere presa in considerazione, visto che è stata di fatto annullata con il DM 509/1999. La Presidente ne prende atto; spiega che l'Ateneo fornisce i dati suddivisi per tre tipologie di studenti (frequentanti, non-frequentanti, in teledidattica; le Classi L-11 e LM-37 non offrono servizi in teledidattica) e che sia il PQA sia il CDPS tengono in considerazione le valutazioni distinte provenienti da questi gruppi.

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

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

Nell'ultimo riesame ciclico del CdS, effettuato nel febbraio del 2015, è stato posto l'obiettivo di incentivare gli studenti a privilegiare attività di stage significative e qualificanti per dare seguito alla raccomandazione espressa dalla Commissione paritetica docenti-studenti nell'ambito della Relazione 2014 (adunanza del 10.12.2014), e ribadita nell'adunanza del 22 luglio 2015, di approntare una procedura che consenta di valutare positivamente attività di stage particolarmente meritorie ai fini del punteggio aggiuntivo della prova finale.

Le azioni intraprese relative a questo obiettivo sono state:

- a) La formulazione di un nuovo Regolamento Stage, approvato dal Consiglio Unificato delle Lauree in Lingue e culture moderne – L-11 e LM-37, nella seduta del 21.7.2015. Tale Regolamento prevede
 - i. che equivalgono a tirocinio, in qualità di laboratori formativi, anche le attività svolte presso i Centri dell'Ateneo, l'EUM (la casa editrice dell'Ateneo) e le Biblioteche;
 - ii. che la durata dello stage è stata aumentata a 150 ore (da 100 ore) a partire da novembre 2017.
- a) Per consentire di valutare positivamente attività di stage particolarmente meritorie, è stata deliberata dal Consiglio Unificato delle Lauree in Lingue e culture moderne – L-11 e LM-37, nella seduta del 21.3.2017, l'attribuzione di un punto aggiuntivo alla prova finale per gli stage svolti all'estero da vincitori di borsa ERASMUS *traineeship*.

Si considera raggiunto l'obiettivo individuato tramite tali azioni. Tuttavia, gli esiti relativi al punto (a) verranno monitorati dal CdS al fine di garantire il loro mantenimento nel tempo.

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

L'offerta formativa del CdS in Lingue e culture straniere occidentali e orientali - Classe L-11 viene costantemente posta a confronto con le esigenze espresse dalla domanda formativa di riferimento. A tal proposito, il Gruppo di Riesame ritiene che, sia la gamma degli interlocutori consultati, sia le modalità ed i tempi delle consultazioni siano adeguate alle attività di monitoraggio e di verifica della congruenza dell'offerta formativa con le aspettative/necessità del mercato del lavoro.

I docenti del CdS hanno avuto modo di consultare il mondo della produzione, dei servizi e delle professioni negli incontri del 15.5.2015, del 27.4.2016, e del 20.09.2017, durante i quali è stato possibile confrontarsi con diverse tipologie di interlocutori operanti in ambito territoriale, nazionale e internazionale. Tra i soggetti interpellati nell'ultimo triennio risultano figure operanti nell'ambito della comunicazione, dell'editoria e del commercio su base nazionale ed internazionale; figure di riferimento in ambito politico, sindacale e delle associazioni di categoria; rappresentanti delle scuole pubbliche, delle scuole private di lingue, e aziende leader nell'ambito dello sviluppo delle competenze linguistiche. Tali incontri hanno avuto lo scopo di confrontare l'impianto formativo del CdS (Quadro SUA A4a: obiettivi formativi; Quadro A4b, A4c: risultati di apprendimento attesi; il Piano degli Studi) con quelle che sono le conoscenze e competenze indispensabili per lavorare nell'editoria e negli enti (pubblici e privati) di formazione linguistica. L'esito degli incontri ha consentito di appurare che preparazione di base, conoscenze linguistiche, capacità di *problem solving*, abilità relazionali e spiccate conoscenze e capacità comunicative costituiscono le caratteristiche vincenti dei laureati in Lingue e culture straniere occidentali ed orientali - Classe L-11. Tuttavia viene ribadita ripetutamente, soprattutto dagli editori, l'esigenza di poter fare affidamento su individui che si sappiano muovere tra diverse categorie testuali e che siano in possesso di una piena padronanza della lingua italiana e, di conseguenza, è stata rivolta al CdS di curare con maggiore attenzione le competenze relative all'uso della lingua italiana nella produzione scritta, a fronte di una più che adeguata preparazione relativamente alle varie lingue straniere studiate dai laureati dei corsi di Lingue.

Il CdS riceve inoltre dei feedback dal mondo del lavoro anche tramite la rilevazione della soddisfazione delle aziende e degli enti ospitanti attuata in occasione dell'attività di stage. Dai questionari sottoposti ai soggetti ospitanti emerge una generale e diffusa soddisfazione con un vivo apprezzamento per le abilità in lingua straniera e per la flessibilità degli studenti del CdS. Ricevono valutazioni complessivamente meno alte alcuni aspetti legati alla capacità di prendere iniziativa e organizzare il proprio lavoro. Il Gruppo di Riesame ritiene tali capacità solo in parte perfettibili nell'ambito della formazione accademica: la capacità di prendere l'iniziativa può dipendere da conoscenze e/o competenze acquisibili direttamente nell'ambito professionale, oltre ad essere fortemente influenzata dai tratti caratteriali dell'individuo. L'organizzazione degli studi inerenti alla Classe L-11 mira a promuovere l'acquisizione dei *skills* trasversali quali l'abilità di lavorare autonomamente e l'autonomia di giudizio; con l'esperienza, lo studente imparerà a trasferire tali competenze in altri ambiti.

Si è inoltre effettuato uno studio di settore, sulla base di dati locali e nazionali (fonte: AlmaLaurea, solo Classe L-11), nonché europee (fonte: Eurobarometer) per fotografare la situazione attuale degli sbocchi lavorativi dei neolaureati in Lingue, anche se il 76,1% dei laureati della Classe L-11 maceratese proseguono agli studi Magistrali (la media nazionale è del 54%). Coloro che non proseguono agli studi Magistrali trovano lavoro nei sbocchi previsti, ovvero nell'accoglienza immigrati, nel settore alberghiero, nel turismo culturale e nella comunicazione. Tramite la consultazione di vari report e databasi italiani e stranieri, tra cui l'*Eurobarometer*, rapporti *Eurydice*, i *CBI/Pearson Annual Report*, *AlmaLaurea Working Papers*, si è giunti ad identificare quali conoscenze e competenze sono maggiormente richieste a questi laureati dal mondo del lavoro. Secondo quanto emerge dalle fonti appena citate, sono principalmente le conoscenze linguistiche che vengono valorizzati, non solo per quanto riguarda la comunicazione in lingua straniera e le abilità traduttive, ma anche per le approfondite conoscenze socioculturali e l'agilità culturale possedute dai laureati in Lingue: queste trovano applicazione in diverse aree lavorative e in aziende piccole, medie e grandi, nei quali i nuovi reclutati sono chiamati a dimostrarsi flessibili, mobili, plurilingui e pluriculturali. Molto apprezzati sono inoltre diverse *soft skills* che vengono sviluppate all'interno del percorso di studi linguistico-culturale: saper lavorare bene in squadra (attività di gruppo), poter adattarsi a situazioni nuove (esperienza di comunicazione con stranieri e esperienze di studio e di lavoro all'estero), aver capacità decisionali (una conseguenza ben documentata nei bilingui) e dimostrare creatività e intraprendenza (applicando una pluralità di conoscenze acquisite grazie al contatto con altre lingue e culture). Queste abilità trasversali permettono ai laureati in Lingue di accedere, nel corso degli anni e spesso in seguito ad una formazione professionale aggiuntiva, ad una pluralità di carriere, non necessariamente ristrette all'ambito linguistico. Lo studio effettuato conferma quanto comunicato negli incontri diretti con i rappresentanti del mondo della produzione, dei

servizi e delle professioni circa la preparazione dei laureati maceratesi.

Lo studio di settore qui riassunto è stato allegato al verbale del Consiglio Unificato delle Lauree in Lingue e culture moderne - L-11 e LM-37, adunanza del 22.01.2019.

Il Gruppo di Riesame, presa visione di quanto indicato nei quadri A2a e A2b della SUA-CdS, e tenuto conto di quanto emerso nell'ambito delle consultazioni esplesate, ritiene che le funzioni e le competenze indicate siano coerenti con quelle che caratterizzano i profili professionali e gli sbocchi occupazionali del CdS.

Problemi individuati / aree da migliorare

Il Gruppo di Riesame ritiene di dover affrontare l'insufficiente padronanza dei registri e delle forme linguistiche in lingua italiana, così come rilevato negli incontri con i rappresentanti del mondo di lavoro. Infatti, mentre vi è un'offerta didattica molto ricca per quanto pertiene alle lingue straniere, non sono presenti nell'attuale Piano di studi insegnamenti specifici mirati allo sviluppo delle competenze linguistiche della madrelingua italiana, competenze date per acquisite nel secondo ciclo scolastico. Non potendo agire a monte (ovvero nel curriculum del secondo ciclo scolastico) e, nella consapevolezza che un test d'ingresso non può fare altro che replicare la valutazione già effettuata per il conseguimento dell'esame di Maturità, si ritiene opportuno dare maggiore enfasi all'area della linguistica (soprattutto italiana) all'interno del Piano degli studi del CdS in Lingue e culture straniere occidentali e orientali - Classe L-11, con l'aggiunta di ulteriori insegnamenti appartenenti al SSD L-FIL-LET/12 ed eliminando dall'offerta formativa del primo anno del CdS l'opzione tra L-LIN/01 (Glottologia e linguistica) e L-LIN/02 (Didattica delle lingue moderne, rendendo così obbligatorio a tutti gli iscritti un insegnamento a scelta tra Glottologia e Linguistica generale (12CFU) nel primo anno e spostando Didattica delle lingue moderne nelle opzioni fruibili all'interno di una rosa di insegnamenti affini/integrativi (6CFU) del terzo anno.

1-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo: Perfezionare l'offerta formativa del CdS

Le azioni da intraprendere sono:

- a) Revisione dell'ordinamento didattico del CdS, per rendere obbligatorio un insegnamento appartenente al SSD L-LIN/01 (*Glottologia o Linguistica generale*, già presenti nell'offerta formativa), spostando tra gli insegnamenti affini/integrativi previsti al 3° anno l'opzione L-LIN/02 agli, dove i contenuti conoscitivi di quest'ultimo saranno maggiormente fruibili grazie alla maturità e alle esperienze acquisite dagli studenti;
- b) Revisione dell'ordinamento didattico del CdS con l'inserimento di ulteriori insegnamenti appartenenti al SSD L-FIL-LET/12 - Linguistica italiana tra le "attività formative relative alla preparazione della prova finale per il conseguimento del titolo di studio e, con riferimento alla laurea, alla verifica della conoscenza di almeno una lingua straniera oltre l'italiano" (DM 270/2004 Art 10 comma 5, lettera c); tali insegnamenti - *Italiano scritto e analisi testuale* e *Lingua italiana - lingua straniera* (quest'ultimo riservato agli studenti stranieri in scambio internazionale) - permetteranno agli studenti di sviluppare le competenze specifiche relativamente all'italiano scritto sia in preparazione della tesi di laurea sia per venire incontro alle esigenze espresse dagli interlocutori del mondo della produzione, dei servizi e delle professioni;
- c) Revisione dell'ordinamento didattico del CdS con modifica delle caratteristiche e delle modalità di svolgimento della prova finale per rafforzare l'enfasi sulle abilità scritte (sia in italiano, sia nella lingua di specializzazione).

Tali azioni avranno la seguente articolazione: entro la fine del 2018 il CdS presenterà al Consiglio di Dipartimento la revisione dell'ordinamento didattico del CdS, con (a) l'eliminazione dal Blocco 5 (12CFU, 1° anno) dell'insegnamento di *Didattica delle lingue moderne* (L-LIN/02) e suo contestuale inserimento di un nuovo insegnamento L-LIN/02 nel blocco 19 al 3° anno (6CFU); (b) l'inserimento degli insegnamenti di *Italiano scritto e analisi testuale* (L-FIL-LET/12) e *Lingua italiana - lingua straniera* (L-FIL-LET/12) nel Blocco 20a (3° anno); (c) le definizioni delle caratteristiche della prova finale e delle modalità del suo svolgimento. La Presidente modificherà la SUA-CdS nei quadri interessati dalla revisione. Si prospetta che gli esiti delle azioni saranno verificabili a partire dall'a.a. 2021-22.

2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

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

Gestione *online* della carriera degli studenti

Uno dei principali mutamenti interscorsi dall'ultimo riesame è costituito dalla fruizione dei *social media* frequentati dagli studenti per individuare problemi e criticità riscontrati dagli studenti e non normalmente trasmessi alla Presidente e/o alla segretaria amministrativa del CdS. Dal monitoraggio costante di queste fonti sono emerse alcune problematiche che il CdS ha potuto affrontare, a beneficio non solo degli studenti di Lingue e culture straniere occidentali e orientali ma anche a livello di Dipartimento. I principali problemi risolti riguardano:

- a) I tempi prolungati di acquisizione dei verbali d'esame di profitto e il relativo caricamento nella carriera dello studente;
- b) La registrazione dei voti delle prove parziali, ivi comprese le prove di lettorato facenti parte degli esami di Lingua e traduzione;

c) Il rispetto della propedeuticità tra le annualità delle Lingue e traduzioni.

Il CdS, così come le altre Classi del Dipartimento, si trovano a fare ampio ricorso a docenti a contratto, ai quali non veniva offerta la possibilità di verbalizzare gli esami di profitto *online*. Il numero di verbali cartacei da trascrivere in Segreteria studenti era tale da provocare notevoli ritardi nella registrazione, a volte superando i tre mesi. Tra il 2016 e il 2018, la Presidente ha avanzato numerose volte al Direttore di Dipartimento la richiesta di estendere la verbalizzazione *online* anche ai docenti a contratto, così come lo ha fatto la Segretaria amministrativa del corso, la quale aveva precedente esperienza in Segreteria studenti. A partire dalla sessione invernale 2018-19, è stata estesa a tutti i docenti la verbalizzazione *online* – anche senza firma digitale – con conseguente eliminazione dei verbali cartacei e velocizzazione delle procedure di registrazione dei voti degli esami di profitto.

Nell'a.a. 2016-17 il CdS ha introdotto in via sperimentale (per la sola lingua inglese) la possibilità di registrare *online* le prove parziali scritte e del letterato; per l'a.a. 2017-18 la possibilità è stata estesa alle altre lingue. Tale procedura non solo permette di conservare i voti delle prove parziali, ma facilita anche l'organizzazione delle prove scritte. Gli studenti si possono iscrivere online invece che su fogli cartacei predisposti nella portineria del Dipartimento, procedura farraginoso e scomoda soprattutto per gli studenti fuori sede. Le liste generate tramite l'iscrizione online, inoltre, eliminano i problemi legati agli errori di trascrizione dei nominativi e del numero di matricola degli studenti, talvolta illeggibili, riducendo al minimo gli errori e le imprecisioni riscontrate nella pubblicazione degli esiti.

Infine, a partire dall'a.a. 2017-18, è stato possibile inserire nel sistema di prenotazione agli esami un vincolo relativo alla propedeuticità tra le annualità di Lingua e traduzione, che di fatto nega la possibilità di iscrizione all'esame a chi non ha ancora sostenuto e superato l'esame dell'anno precedente. Di conseguenza non si ravvisa più la necessità di controllare uno per uno gli iscritti a tali esami né di dover annullare esami sostenuti dai non aventi diritto.

Queste azioni hanno ridotto notevolmente il lavoro amministrativo del CdS, velocizzato e facilitato l'organizzazione del CdS e dato agli studenti maggiore fiducia relativamente alla gestione della loro carriera.

Caratterizzazione del CdS

Per rafforzare la caratterizzazione del CdS, si è deciso di terminare la condivisione logistica con la Classe L-12 dell'insegnamento di Lingua e traduzione cinese I, a partire dall'a.a. 2017-18. Sia per rafforzare la caratterizzazione del CdS e sia per far fronte all'elevato numero di esami registrati nell'insegnamento di Lingua e traduzione inglese I, tale insegnamento non è più fruibile in condivisione logistica con le Classi L-5 e L-10 a partire dall'a.a. 2017-18.

Per quanto riguarda l'arabistica, area linguistica di più recente attivazione nel CdS, la situazione è assai delicata. La numerosità degli studenti non ha ancora raggiunto la soglia necessaria per poter attivare autonomi insegnamenti di Lingua e traduzione araba I e II, che sono pertanto offerti in condivisione logistica con la Classe L-12 (gli insegnamenti di Letteratura e cultura sono tutti attivati). Nel mese di gennaio 2017, l'unica docente incardinata nell'area è stata sospesa dal servizio per "abituale mancanza ai doveri d'ufficio, abituale irregolarità di condotta e atti che ... ledano alla dignità e l'onore del professore". La stessa aveva ottenuto valutazioni molto basse nei questionari della valutazione negli anni precedenti. Il suo rapporto con l'università è stato terminato il 1.11.2018. Nell'a.a. 2017-18 un docente a contratto è stato oggetto di numerose lamentele comunicate a voce e per *email*, nonché di un nutrito numero di segnalazioni al Nucleo di Valutazione. In questo caso, il CdS non rinnoverà alcun contratto di insegnamento con l'individuo. Va indicato a questo proposito che alcune delle problematiche sollevate, nella fattispecie la non congruenza del programma pubblicato con la didattica somministrata in aula e l'abituale ritardo alle lezioni, ecc., si sarebbero potute risolvere se gli studenti le avessero segnalate durante il periodo dello svolgimento della didattica invece che al termine del corso. Grazie alla preziosa collaborazione delle colleghe afferenti al settore L-OR/12 della Classe L-12, è stato possibile ottemperare alla maggior parte delle situazioni che si sono venute a creare, soprattutto relativamente agli esami di profitto e alle relazioni delle tesi di laurea. Tuttavia, si ravvisa un certo disagio sia da parte delle colleghe anzi menzionate, sia da parte degli studenti, diversi dei quali hanno deciso di proseguire gli studi magistrali in altra Università.

Rispondenza tra obiettivi formativi e risultati di apprendimento

Nell'ultimo riesame ciclico del CdS, effettuato nel febbraio del 2015, è stato posto l'obiettivo di garantire una maggiore rispondenza tra gli obiettivi formativi del CdS e i risultati di apprendimento indicati sia in via generale sia nei singoli insegnamenti, assicurando chiarezza ed esaustività per quanto concerne le modalità didattiche e d'esame perseguite. Le modalità di raggiungimento dell'obiettivo sono state identificate nella preparazione di un documento di riferimento (*vademecum*) atto ad informare adeguatamente i docenti del CdS su come compilare correttamente le Schede degli insegnamenti e nel consolidamento della procedura di monitoraggio delle Schede degli insegnamenti.

Le azioni intraprese per raggiungere l'obiettivo sono elencate qui di seguito:

- a) Per l'a.a. 2016-17, l'allora Presidente ha predisposto un *vademecum* per accompagnare i docenti nella corretta compilazione delle proprie schede di insegnamento ("Allegato C"). Nel mese di febbraio 2017, l'attuale Presidente, assieme al Gruppo AQ, ha provveduto ad integrare ulteriormente tale *vademecum*; la versione così predisposta è stata in seguito adottata - con poche modifiche - a livello di Ateneo ed è scaricabile direttamente dal sito Web di Ateneo, nell'area riservata alla compilazione delle schede di insegnamento ("GAC"). In sede di Consiglio Unificato delle Lauree in Lingue e culture moderne - L-11 e LM-37, nelle sedute del 19.4.2017 e del 10.4.2018, la Presidente ha rinnovato l'appello ai docenti di fare riferimento al tale documento per le schede di insegnamento in preparazione.
- b) Nel mese di settembre del 2016, del 2017 e del 2018 è stato condotto un monitoraggio esaustivo delle schede degli insegnamenti per l'a.a. in avviamento: tale monitoraggio, che interessa le schede di tutti gli insegnamenti attivati dal CdS per l'a.a. di riferimento, verifica che siano espressi in maniera chiara ed esaustiva gli obiettivi formativi, i risultati di apprendimento, le modalità didattiche e di esame, ponendo particolare attenzione alle indicazioni aggiuntive per gli studenti non frequentanti. Nei pochi casi in cui si è ritenuto necessario integrare la scheda, sono stati contattati i docenti per sollecitare la revisione del testo. Notizia della verifica effettuata è riportata nei verbali del CCU.
- c) Per dare seguito alla ricezione del Rapporto annuale della Commissione Paritetica Docenti-Studenti, la Presidente ha presentato al Consiglio Unificato delle Lauree in Lingue e culture moderne - L-11 e LM-37 (nelle sedute del 21.3.2017 e del 10.4.2018) l'analisi dettagliata e disaggregata dei risultati della valutazione della didattica. Questi momenti hanno

permesso ai colleghi di confrontarsi in merito ai contenuti didattici che hanno erogato in passato e che intendono erogare nell'a.a. a venire, facendo riferimento anche alla coerenza di quanto descritto sulle pagine web con la valutazione dei singoli insegnamenti. È emerso nella seduta del 21.3.2017 che gli studenti non frequentanti valutano in modo più severo il contenuto delle schede: il richiamo della Presidente in questa occasione è stato di porre maggior attenzione alla descrizione degli eventuali materiali didattici supplementari per questa tipologia di studente (non solo lavoratori ma anche coloro che si trovano all'estero per motivi di studio e, di conseguenza, si trovano impossibilitati a frequentare le lezioni frontali). A distanza di un anno (nella seduta del 10.4.2018) si è verificato un miglioramento nelle valutazioni da parte di questa tipologia di studente; tuttavia ulteriori miglioramenti siano prevedibili grazie all'intervento descritto poc'anzi.

L'obbiettivo posto si ritiene raggiunto; tuttavia si ritiene opportuno riproporlo nell'augurio di poter diminuire ulteriormente il divario riscontrato tra le valutazioni da parte degli studenti non frequentanti rispetto a quelle degli studenti frequentanti.

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze

In seguito alla visita della CEV nell'aprile 2015, è stato chiesto al CdS di predisporre di strumenti valutativi della personale preparazione di ciascuno studente in ingresso. Tale richiesta ha portato ad una lunga riflessione, condotta con i docenti del CdS e con i lettori di madrelingua, sulle eventuali modalità di verifica. L'accesso al CdS attualmente prevede una votazione minima di 70/100 all'esame di Maturità, mentre a chi sia in possesso di voto inferiore viene attribuito un Obbligo Formativo Aggiuntivo che consiste nella frequenza obbligatoria di un Laboratorio di esercitazioni pratiche in lingua italiana e di un dato numero di ore di lettorato in ambedue le lingue scelte. Il crescente numero di studenti lavoratori che si iscrivono al CdS, nonché la carenza di spazi per la didattica e la conseguente - e inevitabile - sovrapposizione delle lezioni (cfr. quadro §3b, sotto: "Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica") rende necessaria una revisione dei criteri relativi alla frequenza obbligatoria del lettorato. Si ritiene, inoltre, poco sensata la differenziazione attualmente posta tra coloro che provengono da un liceo linguistico e tutti gli altri studenti, in quanto non si ravvisano differenze significative tra i due gruppi. Il CdS ritiene che l'esame di Maturità discrimini in modo efficace la preparazione degli studenti, soprattutto per quanto riguarda la capacità di comprensione e di rielaborazione di testi in lingua italiana, e pertanto non si ravvisa alcuna necessità di sottoporre le matricole ad un test d'ingresso per valutare capacità che sono già state valutate per il conseguimento del titolo di accesso al CdS. Quanto alle conoscenze preliminari in lingua straniera, per sei delle sette lingue straniere offerte dal CdS, non è richiesta alcuna conoscenza preliminare, e pertanto non può essere previsto un test di ammissione che valuterrebbe conoscenze non ritenute necessarie in ingresso. Nel caso della lingua inglese, che prevede un livello in ingresso B1 (posseduto dal circa il 70% degli iscritti), si effettua un test orientativo per identificare gli studenti che trarrebbero beneficio dal corso propedeutico (intensivo, tenuto durante la prima metà del 1° semestre). Tale test è sempre erogato dopo l'iscrizione, ovvero non dà luogo ad un Obbligo Formativo Aggiuntivo, ma, per gli studenti cui è già stato attribuito l'OFA in base al punteggio ottenuto all'esame di Maturità, il corso propedeutico dovrebbe essere, di norma, obbligatorio (o assolto nel caso in cui lo studente dimostri di essere già in possesso del livello richiesto).

In ogni caso, durante le prime lezioni di lettorato del 1° anno si effettua una verifica del livello linguistico posseduto, prevedendo sia del bonus d'esame per chi sia già in possesso di buone conoscenze sia delle eventuali lezioni di recupero. L'esperienza decennale del CdS ha appurato che l'assenza dell'obbligo di frequenza di fatto stimola la frequenza volontaria: nell'a.a. in corso (2018-19), più del 70% degli iscritti al primo anno ha scelto - liberamente - di frequentare il corso propedeutico di inglese; in altre parole, anche chi era già in possesso del livello richiesto ha deciso di approfittare dell'opportunità offerta.

Orientamento in ingresso e in itinere

Il CdS partecipa attivamente nelle presentazioni dei vari CdS agli studenti delle scuole superiori (febbraio-marzo) e alle aspiranti matricole (agosto-settembre), promuovendo il CdS, le opportunità che offre per quanto riguarda l'internazionalizzazione, e gli sbocchi lavorativi previsti; per assicurare che gli studenti effettuino la scelta del CdS a loro più consona, in questi incontri la Presidente (e/o altro membro delegato del CdS) ha cura di spiegare per grandi linee anche i punti in comune e le differenze principali tra la Classe L-11 e quella L-12, al fine di evitare o almeno ridurre al minimo il numero di studenti che, durante il primo anno, si trasferiscono da una Classe all'altra. Il CdS partecipa anche nell'*open week* (marzo-aprile), aprendo le proprie lezioni agli studenti delle scuole superiori. Durante la prima settimana del 1° semestre, la Presidente, assieme alla senior tutor iCare, tiene un incontro orientativo per le matricole (settembre), in cui - tra le altre cose - passa in rassegna il Piano di Studi e le scelte da esso offerte, spiega le principali procedure amministrative e offre consigli sull'organizzazione degli studi e su come risolvere il problema delle eventuali sovrapposizioni delle lezioni.

A partire dall'a.a. 2016-17, il CdS ha aderito al progetto iCare che ha sostituito il sistema di tutoraggio precedentemente in vigore. Come nel passato, ogni matricola viene assegnata ad un docente tutor, che ha il compito di prevedere appositi momenti di orientamento individualizzato. Non è ancora possibile verificare l'impatto di questo nuovo formato di tutoraggio in quanto gli studenti appartenenti alla prima coorte dovranno completare il loro percorso entro aprile 2019; va anche evidenziato come la stessa coorte abbia iniziato gli studi in un anno accademico caratterizzato da importanti eventi sismici - eventi che hanno condotto a numerose difficoltà e, verosimilmente, a un prolungamento nei tempi medi di laurea. Tuttavia, docenti e studenti entrambi sembrano non percepire un valore aggiunto rispetto al sistema precedente di tutoraggio: la percentuale di abbandoni tra 1° e 2° anno è sostanzialmente invariata, così come lo è il numero di CFU acquisiti al momento di iscriversi al 2° anno. Inoltre, visto che iCare è organizzato a livello di Dipartimento, può capitare che lo studente sia assegnato ad un docente che non afferisce alle Classi delle Lingue e che, di conseguenza, può dare solo consigli limitati agli studenti per quanto riguarda il percorso di studi e lo specifico orientamento disciplinare. Utile è invece la presenza del senior tutor, studente appunto "Più anziano" in quanto spesso lo studente preferisce interloquire con un suo collega piuttosto che con un docente.

Descrizione del percorso di formazione, congruenza con gli obiettivi formativi del CdS

Il CdS in Lingue e culture straniere occidentali e orientali - Classe L-11 offre un ventaglio di scelte che consente allo studente di creare un percorso individualizzato, pur restando dentro agli obiettivi formativi prefissati. La scelta più evidente è quella linguistica: lo studente sceglie due lingue tra le sette presenti nel CdS, più le due relative letterature (per inglese è prevista l'ulteriore scelta tra letteratura inglese e letteratura angloamericana). Al di là di questa scelta, è anche possibile creare percorsi di specializzazione negli ambiti linguistico-filologico, letterario o culturale.

Come già illustrato al quadro §1b, in base a quanto emerso negli incontri con gli *stakeholders* principali, la struttura e l'offerta del CdS si sono rivelate congruenti con la domanda di formazione. In particolare, i risultati di apprendimento generali individuati per il CdS (cfr. SUA-CdS Quadri A2.b, A2.c) si sono dimostrati efficaci nel giungere alla definizione di un percorso di studi i cui laureati sappiano conseguire le funzionalità e le competenze proprie di ambiti professionali legati alla comunicazione e alle pubbliche relazioni in contesti plurilingue; alle pratiche di traduzione che necessitano di conoscenze storico-culturali nell'attività di intermediazione linguistica; al commercio e al turismo.

Organizzazione della didattica e degli esami di profitto

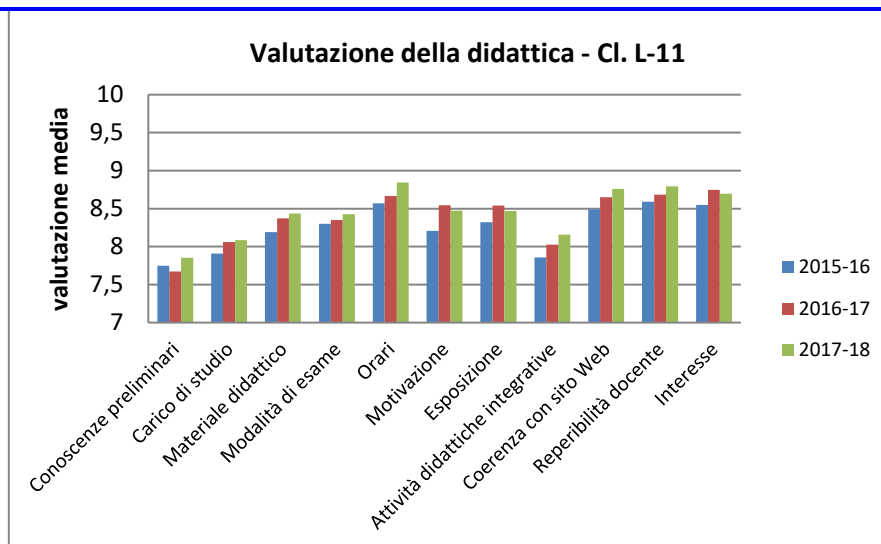
La didattica del CdS è distribuita nei due semestri dell'anno accademico. Gli insegnamenti sono semestrali con l'eccezione degli insegnamenti di Lingue e traduzione (e relativa didattica integrativa/ lettorato), che sono erogati come corsi annuali. Gli esami di profitto si svolgono in tre sessioni all'anno: invernale (gennaio-febbraio), estiva (maggio-luglio), autunnale (settembre-ottobre). In ciascuna sessione sono previsti almeno due appelli orali (tre, nella sessione estiva). Le prove scritte di lingua (relative al lettorato) vengono organizzate in base ad un calendario predisposto in collaborazione con le Classi in Mediazione Linguistica, in modo di garantire l'assenza di sovrapposizioni tra questi esami (per i quali è previsto un solo appello per ciascuna sessione), e l'utilizzo più efficace degli spazi a disposizione e del personale (i lettori e i collaboratori ed esperti linguistici), che spesso sono chiamati a fare didattica sia nelle Classi in Lingue sia in quelle di Mediazione Linguistica.

Valutazione della didattica

Le schede descrittive dei singoli insegnamenti vengono compilate *online* da tutti i docenti, avvalendosi dell'apposito vademecum descritto nel quadro §2a. La maschera web prevede distinti campi: denominazione dell'insegnamento; nome del docente; ore; cfu; SSD; obiettivi formativi/risultati di apprendimento attesi; prerequisiti/propedeuticità; programma del corso; metodologie didattiche; modalità di valutazione; testi adottati e/o consigliati; altre risorse/materiali aggiuntivi; altre lingue utilizzate per l'attività didattica e/o per la valutazione. Le schede di insegnamento prodotte nell'ambito delle procedure di bando sono oggetto di valutazione da parte della Commissione valutazione titoli ed elemento discriminante per l'assegnazione del contratto di insegnamento; di conseguenza, tale Commissione si premura di accertare non solo l'adeguatezza dei contenuti del programma, ma anche la congruenza degli obiettivi formativi e dei requisiti di apprendimento specifici con quelli generali del CdS. Prima dell'inizio della didattica (settembre), la Presidente controlla una per una le schede descrittive degli insegnamenti per valutarne la chiarezza ed esaustività, con particolare attenzione alle voci: Obiettivi/Risultati di apprendimento attesi; Programma; Modalità didattiche; Modalità d'esame; e, nel caso specifico degli insegnamenti di Lingua e traduzione, Prerequisiti/propedeuticità richieste. Come ravvisato sopra (al quadro §2a), una particolare attenzione è posta sulle informazioni indirizzate agli studenti non-frequentanti, per permettere loro di acquisire tutte le conoscenze e le capacità richieste all'esame. Nei (pochi) casi di incongruenza o incompletezza, il docente viene contattato e le correzioni/integrazioni sollecitate. Le schede descrittive degli insegnamenti vengono pubblicate sul sito di Ateneo in una pagina web appositamente dedicata e regolarmente aggiornata (cfr. link <http://lingue.unimc.it/it/didattica/orario-lezioni>)

Il Gruppo di riesame riporta una problematica riscontrata dai docenti, soprattutto nell'ambito degli insegnamenti di Lingua e traduzione, inerente alla compilazione delle schede di insegnamento: è spesso insufficiente il limite di caratteri nella casella relativa alle modalità d'esame e tale limite compromette l'esaustività delle informazioni fornite in quanto, in queste discipline, devono essere descritte non solo le caratteristiche della/e prova/e inerente/i alla loro didattica frontale (programma del corso) ma anche le caratteristiche dei vari componenti della prova di lingua (didattica integrativa - lettorato).

L'adeguatezza delle schede di insegnamento rese negli ultimi anni può essere desunta dalle risultanze del questionario di valutazione della didattica compilato dagli iscritti. In linea generale - e come si evince dal grafico sottostante - la soddisfazione è alta (nessun valore sotto 7) e in lieve crescita nell'ultimo triennio.



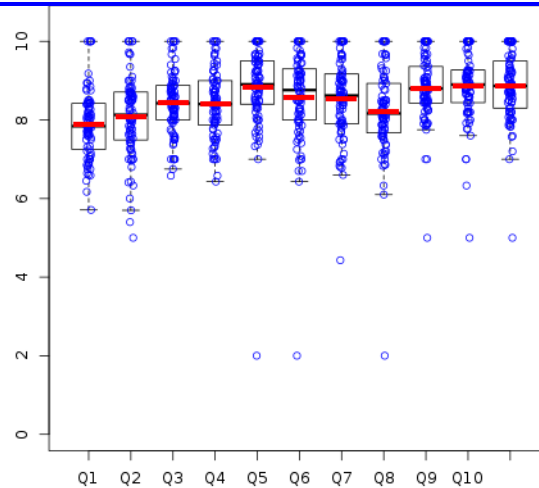
A partire dalla primavera del 2017, i dati disaggregati relativi alla valutazione della didattica sono stati resi disponibili alla Presidente del CdS la quale, a sua volta, effettua un'analisi dettagliata, non solo in occasione della compilazione annuale della Scheda SUA-CdS, ma anche al termine dell'ultima sessione d'esame di ciascun accademico, in modo di poter fare un'analisi consuntiva sui dati definitivi. Quest'ultima permette di tenere sotto controllo l'andamento dei singoli insegnamenti e dei singoli docenti, anche se è opportuno applicare un margine di errore per compensare l'*effect size* (ovvero: occorre tenere presente che le medie espresse dai gruppi piccoli tendono a occupare gli estremi della distribuzione, mentre quelle dei gruppi grandi tendono verso il centro¹), ed è altrettanto necessario ricordare che (i) non sempre lo studente risponde alla domanda in modo attento e consapevole, (ii) alcune domande risultano ambivalenti, (iii) nello specifico caso della domanda 8, gli studenti rispondono anche quando l'insegnamento non prevede alcun tipo di didattica integrativa.

L'analisi dei dati definitivi viene presentata (senza riportare i nominativi dei/delle docenti) al Consiglio Unificato delle lauree in lingue e culture moderne - corsi di laurea delle Classi L-11 e LM-37, solitamente dopo aver ricevuto il Rapporto annuale della Commissione Paritetica Studenti-Docenti. La presentazione dei dati ai colleghi rappresenta anche un momento di dialogo e confronto sugli obiettivi complessivi del CdS, nel quale sono anche coinvolti i rappresentanti degli studenti e i lettori di madrelingua. Considerando l'andamento della soddisfazione complessiva degli studenti, questo momento rafforza lo spirito di gruppo dei docenti e rappresenta un'ulteriore motivazione per i docenti verso un miglioramento continuo: due aspetti da non sottovalutare in quanto la volontà di fornire una didattica efficace e di qualità è in sé un'azione preventiva/correttiva, anche se tipicamente intrapresa in autonomia dal singolo docente. I (pochi) casi di problemi evidenziati tramite l'analisi dei questionari si risolvono di norma già durante queste discussioni; in pochissimi casi si passa al colloquio informale con il docente interessato.

Il diagramma a scatole e baffi (sotto) riporta i dati disaggregati (a.a. 2017-18, dati aggiornati al 23/11/2018), nel quale ogni singolo insegnamento è rappresentato da un cerchietto. Si evince chiaramente da questa visualizzazione dei dati quanto sono isolati i casi di valutazione negativa; è altrettanto rassicurante notare il grande numero di valutazioni altissime e la distribuzione in generale. Tuttavia, occorre commentare alcuni indicatori alla luce della specifica formazione prevista dal CdS.

Sia le competenze richieste all'inizio della didattica dell'insegnamento in oggetto (cioè, non solo all'inizio del percorso triennale), sia il carico di materiale da studiare, sono spesso giudicati in termini negativi. Le conoscenze preliminari richieste agli studenti spesso sono considerate troppo ambiziose: attraverso un'analisi dei dati disaggregati e in ambito di discussione collegiale, è emerso che non sempre viene apprezzato dagli studenti che vi sia una progressiva difficoltà nel passaggio attraverso le annualità del corso, ed è altrettanto evidente che in alcuni casi l'introduzione di argomenti, metodologie e/o materie mai studiate in precedenza, sprona lo studente a rispondere che le proprie conoscenze non erano sufficienti *anche se il docente ha specificato che non erano previste conoscenze preliminari*.

¹ Il fenomeno dell'*effect size* è ben documentato nella letteratura sulla statistica e non verrà elaborato ulteriormente in questa sede.



Per quanto concerne le valutazioni relative al carico didattico per gli insegnamenti di Lingua e Traduzione, soprattutto per le lingue extraeuropee (tutte le annualità) è da notare che tale dato è del tutto consono con quanto riportato nella letteratura accademica sull'apprendimento linguistico. Essa, infatti, ribadisce quanto l'apprendimento di una nuova lingua in età adulta richieda maggiore sforzo intellettuale e tempi d'apprendimento più lunghi rispetto all'acquisizione o apprendimento linguistico in età precoce. Nel caso delle lingue che gli studenti scelgono di iniziare *ex novo* (le lingue extraeuropee *in primis*), gli studenti devono poi mettere in conto, oltre all'apprendimento della lingua in sé, anche la necessità di padroneggiare un sistema di scrittura diverso rispetto all'alfabeto romano (arabo, cirillico, o ideogrammatico a seconda del caso). Per quanto riguarda invece gli insegnamenti di Letteratura e cultura, tra gli insegnamenti accusati di un carico didattico complessivo alto, è da sottolineare che lo studio della letteratura straniera necessita la lettura delle opere letterarie in programma; a differenza quindi di molti insegnamenti non-linguistici, l'apprendimento della teoria e della critica letteraria nelle Classi in Lingue non può essere scissa dalla lettura dei testi nella lingua originale. Inoltre è da notare che anche gli insegnamenti di letteratura italiana (offerta in condivisione logistica dalla Classe L-10) subiscono la stessa accusa.

Il CdS si unisce alla Commissione paritetica docenti-studenti nella richiesta di predisporre, a livello di Ateneo, di un vademecum, indirizzato agli studenti, per aiutarli a capire il senso e le funzioni dei questionari sulla valutazione della didattica.

Infine, considerate le particolari difficoltà formative che comporta l'apprendimento a livello avanzato di due lingue straniere e delle relative culture e letterature, il gruppo di Riesame considera soddisfacente il numero di studenti che acquisiscono almeno 40CFU al termine del primo anno (a.a. 2014-15: 47,00%; a.a. 2015-16: 48,70%; a.a. 2016-17: 49,20%), superiore alle medie macroregionali e nazionali per gli altri CdS della Classe L-11 e ulteriore prova dell'adeguatezza e della completezza delle schede di insegnamento, nonché del raggiungimento dei livelli di apprendimento attesi.

Si individua come area di miglioramento quella dell'articolazione didattica rispetto agli obiettivi formativi del CdS.

Internazionalizzazione della didattica

Sono previste iniziative per il potenziamento della mobilità internazionale degli studenti: il numero di borse Erasmus attualmente attivate è in eccesso rispetto al numero effettivo delle richieste, con il risultato che ogni studente desideroso di partire lo può fare. Ci sono anche diversi scambi con università extraeuropee (Canada, Cina). È anche data agli studenti la possibilità di svolgere il tirocinio all'estero. Il CdS premia la mobilità internazionale (sia per lo studio sia l'Erasmus+ *Traineeships*) con l'attribuzione di un punto aggiuntivo al voto finale di laurea.

2- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo: Garantire chiarezza ed esaustività per quanto concerne le modalità didattiche e d'esame dei singoli insegnamenti, con particolare riferimento alle indicazioni aggiuntive per gli studenti non frequentanti,

Le azioni da intraprendere sono:

- Consolidare la prassi di fare riferimento al Vademecum di Ateneo per la corretta e completa compilazione delle Schede degli insegnamenti;
- Consolidare la procedura di monitoraggio delle Schede degli insegnamenti;
- Consolidare la procedura di analisi dei questionari sulla valutazione della didattica e il confronto collegiale sulla rispondenza tra i contenuti didattici e la verifica della loro acquisizione da parte degli studenti.

Tali azioni avranno la seguente articolazione: In occasione della delibera della Programmazione didattica (febbraio 2019 per l'a.a. 2019-20 e, in seguito, a cadenza annuale) la Presidente avrà cura di prevedere un apposito momento in cui i colleghi si possano confrontare in merito ai contenuti didattici che intendono erogare, così da verificarne la coerenza sia rispetto all'offerta didattica nel suo complesso, sia rispetto ai risultati di apprendimento. In occasione della discussione di quanto emerso nel Rapporto annuale della Commissione paritetica docenti studenti, e con riferimento ai dati definitivi per l'a.a. appena concluso (aprile 2019 per l'a.a. 2017-18 e, in seguito, a cadenza annuale) la Presidente avrà cura di prevedere un apposito momento per l'esame collegiale dei risultati dei questionari sulla valutazione della didattica, al fine di monitorare gli esiti delle azioni intraprese

in passato.

Obiettivo: Favorire la mobilità internazionale.

Le azioni da intraprendere sono:

- a) Proporre ai docenti di dedicare un apposito momento durante le loro lezioni del secondo semestre illustrando in breve il progetto Erasmus, indicando agli studenti il referente Erasmus del CdS, il Prof. John McCourt, e sollecitando la partecipazione al progetto;
- b) Ricordare agli studenti sia il punto aggiuntivo concesso in occasione della valutazione della tesi di laurea per la partecipazione al progetto Erasmus sia l'alto numero di CFU mediamente conseguiti nel semestre all'estero.

Tali azioni avranno la seguente articolazione: Considerando che il bando Erasmus scade nel mese di marzo, entro il mese di febbraio di ciascun anno, i docenti del CdS dovranno aver illustrato il programma Erasmus ai loro studenti.

3 – RISORSE DEL CdS

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

Non è possibile rendere conto degli esiti delle azioni migliorative messe in atto in quanto il presente quadro non era previsto al momento della stesura dell'ultimo Rapporto di riesame ciclico.

3- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Dotazione e qualificazione del personale docente

Tutti i docenti del CdS appartengono ai SSD di base e caratterizzanti della Classe L-11 e sono titolari di insegnamenti nel loro SSD di specializzazione. In molti sono considerati autorità internazionali nel loro campo di studi e, di conseguenza, il CdS offre molti insegnamenti del tipo *research-led teaching*, caratterizzati da approcci, contenuti e metodologie innovative che rispecchiano la ricerca in corso dei docenti titolari. Quanto all'organizzazione didattica, invece, il CdS riscontra che, nonostante i requisiti minimi siano rispettati, le peculiari caratteristiche della Classe L-11 in generale e del nostro CdL in particolare, conducono a carenze significative in termini del personale docente, in quanto devono essere offerti numerosi insegnamenti per ciascun "blocco" presente nel Piano degli studi. Il CdL necessita la presenza di docenti con specializzazioni in una delle due aree distinte (linguistica-traduttiva o letteraria-culturale) per ciascuna delle sette lingue e delle otto letterature, insegnamenti offerti in tutti e i tre gli anni del CdS, - oltre agli altri insegnamenti base, che sono invece coperti in modo adeguato -. La situazione attuale è la seguente: arabo è totalmente scoperto, per un totale di 305 ore di didattica frontale nel CdS; cinese e russo hanno una copertura di sole 60 ore ciascuna a fronte ad una didattica erogabile di 405 e 375 ore rispettivamente; tedesco non ha alcun docente specializzato nell'area della lingua e traduzione, di fronte ad una didattica erogabile di 150 ore. Il SSD L-LIN/01 (Glottologia e linguistica), settore base, è scoperto per 60 ore. Nonostante il CdL abbia assunto personale dall'esterno negli ultimi anni, le nuove figure non sono sufficienti per compensare le perdite dovute a pensionamenti e trasferimenti nei docenti del CdS, oltre al caso di licenziamento descritto nel quadro §3a. Altrettanto preoccupante è la dotazione del personale qualificato per la didattica integrativa della lingua straniera (i lettori e i collaboratori ed esperti di madrelingua), affidata a contrattisti per una parte significativa delle esercitazioni da erogare.

Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica

L'attività del CdS è sostenuta da una Segretaria amministrativa, oltre agli altri servizi del Dipartimento e dalla Segreteria studenti.

Le aule e i laboratori informatici utilizzati del CdS sono condivisi con gli altri CdS del Dipartimento di Studi umanistici e sono insufficienti sia in termini di numero sia in termini di capienza. Questa situazione, già rimarcata nell'ultimo Riesame ciclico del CdS, ha subito ulteriori peggioramenti, dovuti per la maggior parte all'incremento notevole degli iscritti del Dipartimento e resisi ulteriormente critici in seguito ai terremoti dell'agosto 2016, ottobre 2016 e gennaio 2017. Qui di seguito si cerca di ripercorrere la cronologia in cui le cause principali sono ben chiare.

Prima del trasferimento delle Classi in Mediazione Linguistica (L-12, LM-38) nell'a.a. 2014-15, gli spazi tra la sede didattica Tucci e il Palazzo Ugolini potevano essere considerati sufficienti. In seguito all'ingresso di queste Classi, gli spazi sono via via diventati insufficienti – soprattutto per numero – situazione segnalata come critica già nell'adunanza del Consiglio Unificato delle lauree in lingue e culture moderne - corsi di laurea delle Classi L-11 e LM-37, in data 15.9.2015; eppure nulla o quasi è stato fatto fino a ora. La carenza delle aule è diventata ancora più critica a partire dall'a.a. 2016-17, quando la Classe L-12 ha incominciato a sdoppiare la maggior parte delle lezioni, avendo quasi raddoppiato la soglia dei 250 iscritti per ciascun anno del corso. Lo sdoppiamento degli insegnamenti e la didattica integrativa della Classe L-12 sono equivalenti, di fatto, all'arrivo nel Dipartimento di due CdS nell'arco di tre anni. Per trovare una soluzione logistica all'insufficiente numero di spazi per la didattica, a partire dall'a.a. 2016-17 la maggior parte degli insegnamenti per l'area di cinese è stata spostata a Villa Cola, allora sede dell'Istituto Confucio. Purtroppo, in seguito agli eventi sismici dell'agosto e dell'ottobre 2016, la Villa Cola è stata dichiarata inagibile. Altrettanto inagibili sono stati dichiarati gli spazi didattici e gli studi docenti del 2° e 3° piano di Palazzo Ugolini, con la conseguente perdita di tre aule e degli studi docenti di quasi tutti i docenti afferenti al CdS. Nella primavera del 2017, uno spazio "temporaneo" è stato trovato per ospitare gli studi docenti; l'edificio in questione - il Palazzo ex-COTURFIDI - dispone inoltre di

un'aula grande (c.100 posti) e una piccola (c. 20 posti), l'acquisizione delle quali ha parzialmente compensato per la perdita delle aule appena descritta, ma non ha risolto una situazione che era già critica prima degli eventi sismici. Nell'a.a.2017-18 il Direttore del Dipartimento ha stretto un accordo con l'ITC "Gentili", nelle vicinanze della sede dipartimentale, per l'utilizzo dell'Aula Magna (da c. 400 posti) per 8 ore settimanali più n. 10 aule didattiche (da c. 25-30 posti cad.) per 12 ore settimanali. Tali spazi sono stati utilizzati solo in parte, in quanto la capienza delle aule didattiche era insufficiente. Gli ultimi mesi (settembre-novembre 2018) hanno visto uno stato di enorme difficoltà nella reperibilità di spazi in numero sufficiente e con una capacità adeguata per poter ospitare gli studenti frequentanti. Alcuni docenti e lettori si trovano addirittura costretti ad interrompere la lezione dopo la prima ora per spostarsi in altra aula. Dato questo quadro si può ben capire quanto la riprogrammazione delle lezioni perse per malattia o per impegni lavorativi fuori sede, sia un'impresa non facile.

Lo stato critico delle aule ha ulteriormente peggiorato il problema della sovrapposizione delle lezioni in quanto non è possibile riprogrammare le lezioni sovrapposte in orari diversi, sempre per l'assenza di spazi disponibili.

Gli studi docenti collocati del Palazzo ex-COTURFIDI sono insufficienti per numero e per capienza e, visto che questo spazio da "temporaneo" sta via via assumendo lo status di semipermanente, si ravvisa la necessità di rilevare quanto il lavoro di tutorato e relazione tesi sia fortemente compromesso per la mancanza di riservatezza (studi condivisi, alcuni intercomunicanti tra loro).

Si resta in attesa di comunicazioni relative all'avvio dei lavori di messa in sicurezza di Palazzo Ugolini; si attende inoltre l'esito della ricerca di ulteriori spazi ove collocare nuove aule.

Le aule informatiche necessitano di un costante aggiornamento in termini sia di *hardware* sia di *software*; l'*hardware* presente non è sufficientemente potenziato e, pertanto, non sempre consente l'utilizzo di programmi aggiornati per la didattica delle lingue o per le diverse applicazioni nelle *digital humanities* relative allo studio delle lingue e delle letterature. Il numero complessivo di postazioni è insufficiente, anche se spesso gli studenti fanno uso del proprio PC portatile. Sono presenti alcuni PC riservati all'uso degli studenti con bisogni educativi speciali: gli interessati vengono informati sulla loro posizione e sugli orari di fruibilità.

Le biblioteche sono presenti e in numero adeguato e sono utilizzate da tutti gli studenti (cfr. dati AlmaLaurea 2016). Esse dispongono, inoltre, di molti spazi per lo studio, in aggiunta a quelli che sono collocati negli spazi comuni della sede didattica Tucci.

3- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Il CdS non dispone del potere esecutivo per reperire autonomamente gli spazi per la didattica. Pertanto, per risolvere la maggiore criticità appena esposta (nel quadro §3b) il CdS può solo fare istanza al Direttore del Dipartimento e al Consiglio di Amministrazione dell'Ateneo.

Obiettivo: Potenziare il corpo docente

Pur consapevole del potere limitato del CdS per raggiungere l'obiettivo, in quanto l'assegnazione dei punti organico viene effettuata a monte, si avanzano le seguenti azioni da intraprendere: Stabilire le priorità per ciascun area linguistica del CdS; Monitorare costantemente il quoziente studenti/docenti; Presentare istanza al Direttore del Dipartimento di Studi Umanistici e nelle sedute del Consiglio di Direzione dello stesso Dipartimento;

Tali azioni avranno la seguente articolazione:

- Portare a votazione - entro gennaio 2019 - le priorità per i SSD e i profili richiesti (già individuati dal Consiglio Unificato delle Lauree in Lingue e culture moderne - L-11 e LM-37 nell'adunanza del 9.10.2018);
- Tenere sotto osservazione il quoziente studenti/docenti anche in visione di possibili trasferimenti e pensionamenti, per assicurare che rimanga sostenibile nel tempo;
- In occasione delle discussioni sulla distribuzione dei punti organico nelle sedute del Consiglio di Direzione del Dipartimento di Studi Umanistici, presentare motivata richiesta per l'acquisizione di personale docente (RTD-a, RTD-b, Professore di 2^a e di 1^a fascia, in particolare per le chiamate ai sensi dell'art.18, comma 1, della L. 240/2010.

Obiettivo: Migliorare l'organizzazione degli insegnamenti al fine di evitare le sovrapposizioni.

Le azioni da intraprendere sono: Monitoraggio del quadro orario articolato quanto concerne i seguenti gruppi di insegnamenti:

- gli insegnamenti di ciascun'area linguistica (Letteratura e cultura, Lingua e traduzione, lettorato) anno per anno (azione già effettuata dal referente per l'area; richiede potenziamento);
- gli insegnamenti di Lingua e traduzione e il lettorato, anno per anno.

Tali azioni avranno la seguente articolazione: Pur consapevole che la perdurante criticità di spazi per la didattica rappresenterà un ostacolo al raggiungimento di questo obiettivo, la Presidente, con il supporto della Segreteria amministrativa e dei referenti per le aree linguistiche, monitorerà l'organizzazione del quadro orario. Ai docenti e ai lettori di madrelingua verrà chiesto di comunicare l'orario delle loro lezioni al momento di compilare le Schede degli insegnamenti, e comunque prima di luglio 2019, in modo di poter prenotare tempestivamente le aule e permettere l'individuazione delle sovrapposizioni per i due gruppi anzidetti.

4 – MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CDS

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

Nell'ultimo triennio, il CdS ha esercitato uno sforzo per consolidare il miglioramento delle sue azioni di monitoraggio e revisione de CdS, non solo per dar seguito a quanto emerso durante le visite della CEV nell'aprile 2015, ma anche grazie alla possibilità di poter confrontare l'andamento del CdS con gli altri CdS della Classe L-11 a livello macroregionale e nazionale utilizzando i dati resi disponibili a questo scopo a partire dall'a.a.2016-17.. Tuttavia il Gruppo di riesame non intende celare quanto le procedure richieste per un monitoraggio efficace tolgano ai responsabili (la Presidente e il Referente AQ) prezioso tempo che sarebbe più proficuamente impiegato in attività di prima, di seconda, e di terza missione (ovvero: didattica, ricerca, *outreach*). La ridondanza e la ripetitività della documentazione e della metadocumentazione necessaria lasciano ampio spazio per un miglioramento. Ci si augura pertanto uno sforzo maggiore da parte degli organi governativi per ottimizzare il rapporto tra impegno e risultati dell'attività di monitoraggio del CdS.

Nell'ultimo riesame ciclico del CdS, effettuato nel febbraio del 2015, è stato posto l'obiettivo di incrementare la cultura al miglioramento continuo, promuovendo la conoscenza del Sistema di Qualità del CdS. Nella seduta del 16.2.2016, l'allora Presidente ha invitato i membri del Consiglio Unificato delle Lauree in Lingue e culture moderne - L-11 e LM-37 di illustrare ai loro studenti gli aspetti salienti del Sistema di Qualità, dedicando un apposito momento all'interno delle loro lezioni a questo scopo. Per dare immediato seguito alla richiesta avanzata dalla Commissione Paritetica Docenti-Studenti, relativamente all'esigenza di predisporre, a livello dipartimentale o di Ateneo, di un vademecum per lo studente che spieghi le procedure di compilazione del questionario di valutazione della didattica, la Presidente ha pubblicato sui *social media* frequentati dagli studenti, nel dicembre 2017 e nell'aprile 2018 (in vista delle prenotazioni per gli esami della sessione invernale e estiva, rispettivamente) un post che intendeva sensibilizzare gli studenti alla funzione dei questionari di valutazione della didattica, fornendo spiegazioni sulle informazioni che ciascun quesito intende valutare. Tuttavia, si ravvisa la necessità di ricordare costantemente agli studenti, tramite interventi durante le lezioni, quanto la valutazione della didattica sia fondamentale non solo per assicurare la qualità dell'insegnamento ma anche per rafforzare l'immagine dell'Ateneo stesso e dei suoi laureati. Pertanto si ritiene necessario chiedere ai docenti, nel dicembre e nell'aprile di ogni anno, di prestarsi a spiegare il Sistema della Qualità ai loro studenti.

Sempre nell'ultimo Riesame ciclico del CdS, è stato posto l'obiettivo di migliorare le procedure di gestione della Qualità; lo stesso è stato individuato anche a seguito della visita della CEV (13-17.4.2015), che hanno segnalato con una Raccomandazione (per tutti i CdS dell'Ateneo valutati in quell'occasione) la carenza di dati disaggregati su ciascun docente/insegnamento – sebbene questi non fossero stati ancora resi disponibili ai Presidenti dei CdS. Dal quando l'accesso al portale Monitor Integrato di Ateneo (MIA) è stato esteso alla Presidente, quest'ultima ha effettuato in più momenti dell'anno un'attenta analisi disaggregata, come già descritto sopra (quadro §2b). Va sottolineato che, sebbene la Presidente e il Gruppo AQ analizzino i dati di riesame relativi ai singoli insegnamenti e dei singoli docenti, a rispetto della *privacy*, le eventuali criticità che emergono da quest'analisi vanno comunicate ai soli colleghi interessati direttamente (ad es. i docenti con valutazioni basse, i coordinatori delle aree linguistiche in visione all'assegnazione dei contratti, i membri del Gruppo AQ).

L'Ateneo ha reso operativo un sistema centralizzato per la gestione delle segnalazioni degli studenti. Il PQA predispone sulle proprie pagine web un modulo per l'invio di segnalazioni e reclami (utilizzabile sia dagli studenti sia dal personale). Tramite questa forma di segnalazione, sono stati sollevati alcuni problemi inerenti il comportamento di due docenti titolari/affidatari di insegnamenti nel CdS nell'ultimo triennio (ricorrente mancata erogazione delle lezioni; deviazione sostanziale dal programma dalle modalità d'esame pubblicati; assenza nelle date d'esame), che sono stati affrontati secondo le procedure stabilite (per le azioni intraprese dal CdS, entro 30 giorni della segnalazione, cfr. commento relativo ad arabistica, quadro §2a). Sebbene la procedura garantisca l'anonimato del mittente, è opportuno sottolineare che si verificano due problemi, correlati tra loro, con particolare riferimento alle segnalazioni relative ad insegnamenti con pochi (<20) studenti. Il primo è che lo studente tipo, pur consapevole della garanzia dell'anonimato, potrebbe non segnalare problemi per paura di subire ripercussioni da parte del docente segnalato, in quanto i docenti di una classe piccola conoscono (o quantomeno riconoscono) tutti i loro studenti. Il secondo problema è che, per superare la paura di ipotesi di ripercussioni, capita che più studenti consegnino lo stesso identico reclamo, che rafforza sì la denuncia ma che al contempo rende difficile individuare le dinamiche più sottili inerenti in ciascuna situazione segnalata. Per questi motivi è più consueto che uno studente si rivolga direttamente alla Presidente del CdS oppure ad altro docente fidato. Questa seconda prassi risulta tanto efficace quanto la segnalazione al PQA, soprattutto per le questioni che riguardano i singoli studenti. Il CdS ritiene quindi che sia utile la compresenza di più canali per la segnalazione dei problemi riscontrati: l'intervento diretto della Presidente per risolvere problemi isolati e l'intervento centralizzato per risolvere problemi che riguardano questioni più complesse ed estese.

Entrambi gli obiettivi identificati nel Riesame ciclico del 2015 si ritengono raggiunti, ma necessitano entrambi di un monitoraggio continuo.

Infine, anche in questo ambito è stato utile il monitoraggio dei *social media* frequentati dagli studenti, sia come fonte diretta per l'individuazione di problemi minori, sia come canale diretta per la risoluzione collegiale di questi problemi.

4- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Contributo dei docenti e degli studenti

In occasione delle adunanze del Consiglio Unificato delle Lauree in Lingue e culture moderne - L-11 e LM-37, sono previsti momenti di confronto tra i docenti afferenti alla Classe, i rappresentanti degli studenti, i docenti a contratto e i Collaboratori ed esperti linguistici – queste ultime due categorie sono state ammesse al Consiglio, pur senza diritto di voto, proprio per agevolare la comunicazione tra i vari attori del CdS. I rappresentanti degli studenti si esprimono e si fanno portavoce degli studenti del CdS, sia all'interno delle adunanze del Consiglio, sia in momenti a loro dedicati. I rappresentanti degli studenti sono anche coinvolti nella Commissione pratiche studenti del CdS, oltre ad avere una presenza nella Commissione Paritetica Docenti-Studenti.

I momenti di confronto avvengono nel corso della discussione sia dei punti all'Ordine del giorno prestabiliti sia delle nei "varie ed eventuali" al termine della riunione). Le problematiche e i suggerimenti vanno documentati nei verbali e, laddove possibile, viene proposta una programmazione temporale per le eventuali azioni da intraprendere. Nello specifico caso dei suggerimenti di revisione del percorso, le proposte vanno raccolte e monitorate e, una volta arrivati ad una decisione collegiale sulle azioni da intraprendere, vanno affrontate tutte insieme.

Il coordinamento didattico non può evitare del tutto la sovrapposizione degli insegnamenti per via dello stato critico degli spazi per la didattica, già ampiamente descritto al quadro §3b (sopra). Tuttavia il Gruppo di riesame riconosce la necessità di effettuare un coordinamento più efficace per ridurre al minimo tali sovrapposizioni – come descritto sopra (quadro §3c). Quanto agli esami, le Presidanti delle Classi in Lingue e in Mediazione Linguistica stilano un calendario delle prove scritte che garantisce l'assenza di sovrapposizioni degli esami, basandosi sulla disponibilità dei colleghi. A partire dall'a.a.2017-18 tale coordinamento ha visto un utilizzo più efficace delle aule, in modo di garantire gli spazi adeguati per ciascun esame /lingua, pur riducendo l'estensione del periodo temporale delle prove scritte. Il livello di soddisfazione per l'organizzazione degli esami continua a salire (67.9% esprimono un giudizio positivo - dati AlmaLaurea). Nonostante l'organizzazione degli esami sia stata ottimizzata, gli studenti lamentano i lunghi tempi della correzione. Questo però non può essere velocizzato in quanto il tempo necessario è proporzionale al numero di esami sostenuti.

La rilevazione delle opinioni degli studenti e dei laureandi e laureati viene effettuata con cadenza *almeno* annuale (in occasione dell'aggiornamento della Scheda SUA-CdS e in altri momenti dell'anno), ovvero al termine dell'a.a. e in occasione della ricezione del Rapporto annuale della Commissione Paritetica Docenti-Studenti, come già descritto al quadro §2b. Dalle opinioni degli studenti emerge un quadro omogeneo e positivo del corso nel suo complesso che è in leggero miglioramento per il terzo anno consecutivo (tutte le risposte ai quesiti ottengono valutazioni superiori a 8 per gli studenti frequentanti, che sono più del 90% degli studenti iscritti al CdS); i valori per gli studenti non-frequentanti sono leggermente più bassi ma sono comunque più alti delle medie del Dipartimento di Studi umanistici e dell'Ateneo. Dalle opinioni dei laureati (dati AlmaLaurea) emerge un quadro positivo e piuttosto stabile nell'ultimo triennio di riferimento. Il carico di studio degli insegnamenti è valutato positivamente dal 88,1% dei laureati, un aumento rispetto all'anno precedente e dato che conferma la tendenza positiva riscontrata negli ultimi anni. Va sottolineato quanto il dato fornito dei laureati rafforzi l'opinione espresso su questo punto dai docenti (ovvero che il carico non è eccessivo visti gli obiettivi da raggiungere nelle due lingue e nelle due letterature straniere) pertanto fa rivalutare positivamente il dato apparente basso relativo al Quesito 2 già discusso al quadro §2b sopra (in "valutazione della didattica"). In altre parole, al termine della carriera triennale lo studente dà una valutazione del carico didattico più positiva rispetto a quanto fa al momento di iscriversi all'esame, divario imputabile alla maturità e alla maggiore consapevolezza acquisite al termine del percorso.

Coinvolgimento degli interlocutori esterni

Come già indicato nel quadro §1c, si realizzano interazioni *in itinere* con rappresentanti del mondo della produzione, dei servizi e delle professioni. Il Gruppo di riesame ritiene adeguata la cadenza (annuale) e la presenza dei vari profili professionali rappresentati. Oltre agli sbocchi professionali indicati per il CdS, si ricorda che esso prepara al ciclo di studio successivi (LM), al quale accede un numero elevato dei laureati del CdS (sia a Macerata, sia in altre città italiane ed estere).

Interventi di revisione dei percorsi formativi

In occasione di una modifica dell'ordinamento del CdS della Classe LM-37 – al quale accede un numero consistente dei laureati del CdS L-11, si era tenuto il 20.10.2015 un "*Focus group* sull'attrattività della Laurea magistrale LM-37". Seppure non direttamente rilevante al CdS L-11, dall'incontro è emersa la necessità di differenziare maggiormente l'approccio didattico tra i corsi dei due cicli. Tale suggerimento è stato implementato nell'altro CdS ma lasciava aperta una riflessione sull'offerta didattica e sulle modalità didattiche presenti nel CdS L-11, invariato dal 2008.

In seguito all'ultimo incontro con rappresentanti del mondo della produzione, dei servizi e delle professioni del 20.9.2017, nel quale sono state reiterate le stesse osservazioni avanzate negli incontri precedenti relativamente alle capacità non ottimali nell'italiano scritto dei laureati (cfr quadro §1b, "problemi individuati/aree da migliorare"), il CdS ha accolto la proposta della Presidente di iniziare un lavoro di *restyling* del CdS, per aumentarne la coerenza con le esigenze del mondo del lavoro e degli studi del ciclo superiore. L'individuazione di ulteriori problematiche è stata possibile tramite il monitoraggio dei *social media* frequentati dagli studenti. Uno dei problemi emersi in questo contesto è la mancata attivazione dei laboratori offerti in alternativa alla 3^a lingua (3° anno), rendendo così obbligatorio lo studio di un'ulteriore lingua. Un'altra area da revisionare è quella delle materie affini/integrative che è troppo ampia e, di conseguenza, confusionaria (una rosa di 59 insegnamenti all'interno della quale gli studenti devono scegliere 3 insegnamenti). Il monitoraggio dei *social media* permette non solo di identificare i problemi ma anche di capire le motivazioni che spingono gli studenti verso alcune scelte: in alcuni casi, i consigli che gli studenti si danno sono spesso molto valide (il programma è interessante; il/la docente è particolarmente bravo/a), ma si riscontra anche la presenza di criteri meno "nobili", (ad es. "un esame fattibile in 7 giorni", "il professore è generoso con i voti", ecc.). Sarebbe quindi opportuno raggruppare gli insegnamenti affini in apposite aree tematiche ed eliminare dall'offerta gli insegnamenti che hanno poca congruenza con gli obiettivi del CdS.

Nella revisione del percorso formativo, è stato potenziato il SSD L-FIL-LET/12 per offrire un insegnamento di scrittura accademica in italiano. Sono inoltre stati soppressi alcuni SSD. A motivare tale soppressione, si è tenuto conto dei seguenti criteri:

- a. La sostenibilità futura del CdS, ovvero la mancata possibilità di offrire l'insegnamento negli anni a venire in seguito all'avvenuta o imminente quiescenza dei titolari e in assenza di docenti strutturati ai quali potrebbe essere affidato ;
- b. L'utilizzo efficace delle risorse di docenza strutturata, ovvero la manifestata mancanza di interesse da parte degli studenti verso l'insegnamento, misurata con numero esami sostenuti nell'ultimo triennio;
- c. La coerenza con il percorso formativo nel suo complesso.

I SSD soppressi sono i seguenti; i criteri summenzionati che hanno portato alla soppressione sono indicati in parentesi:

SSD soppressi, precedentemente offerti dalle Classi in Lingue

L-FIL-LET/03 Filologia Celtica (a, b)

L-OR/13 Armenistica, caucasologia, mongolistica e turcologia (b, c)

L-OR/17 Filosofie, religioni e storia dell'India e dell'Asia centrale (a, b, c)

L-OR/18 Indologia e tibetologia (a, b, c)

SSD soppressi, offerti da altre Classi in Ateneo

L-FIL-LET/02 Lingua e letteratura greca (b, c)
L-FIL-LET/04 Lingua e letteratura latina (b, c)
M-STO/05 Storia delle scienze e delle tecniche (b, c)
L-ANT/06 Etruscologia (b, c)
L-ANT/08 Archeologia cristiana e medievale (b, c)
M-FIL/01 Filosofia teorica (b, c)
M-FIL/02 Filosofia della scienza (b, c)
M-FIL/06 Storia della filosofia (b, c)

Per questi SSD, si precisa che gli studenti eventualmente interessati possono comunque accedere agli insegnamenti soppressi, qualora attivi in altro CdS, utilizzando i CFU a libera scelta (DM 270/2004, Art. 10 c.5 lett. a).

4- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo. Rendere più coesa l'offerta didattica del CdS

Le azioni da intraprendere sono: Si propone di modificare l'attuale ordinamento, apportando le seguenti modifiche:

- a) Offrire un'alternativa alla scelta della 3^a lingua, eliminando i laboratori - peraltro mai attivati - inserendo un insegnamento di italiano accademico e analisi testuale come alternativa alla 3^a lingua, anche per favorire il miglioramento delle capacità comunicative, soprattutto scritte, in italiano.
- b) Riorganizzare come segue la rosa degli insegnamenti affini/integrativi per aumentarne la corrispondenza ai principali sbocchi lavorativi previsti:
 - i. eliminando le ridondanze (ovvero gli insegnamenti già presenti altrove nel PdS e gli insegnamenti poco coerenti con il percorso);
 - ii. riorganizzando gli insegnamenti in tre aree tematiche ben delimitate;
 - iii. inserendo alcuni SSD non precedentemente previsti, per far fronte alle esigenze di una società che è in continuo mutamento.

Tali azioni si realizzeranno attraverso la presentazione al Consiglio di Dipartimento della proposta di nuovo ordinamento del CdS L-11 entro dicembre 2018.

5 – COMMENTO AGLI INDICATORI

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

Non è possibile rendere conto degli esiti delle azioni migliorative messe in atto in quanto il presente quadro non era previsto al momento della stesura dell'ultimo Rapporto di riesame ciclico.

A decorrere dal 2013 il CdS ha provveduto, come previsto, a redigere il Riesame annuale e, a partire dall'a.a. 2016-17, le Schede di monitoraggio annuale che lo hanno sostituito. Grazie alla disponibilità dei dati relativi ai CdS della stessa Classe a livello macroregionale e nazionale - dati disponibili solo con l'introduzione delle Schede di monitoraggio annuale - è stato possibile confrontare la performance del CdS con altri CdS avente simili caratteristiche. Nel quadro §5b (sotto), si evince quanto il CdS abbia un andamento molto positivo nel panorama nazionale.

5- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Dati di ingresso, percorso e uscita

Gli avvisi di carriera al 1° anno (indicatore iC00a) hanno subito una diminuzione costante - seppure non preoccupante - dal 2014 (193; 160 nel 2016). La percentuale di iscritti al primo anno provenienti da altre Regioni (indicatore iC03) appare in grande aumento (16,6% nel 2014; 31,3% nel 2016), ma è importante notare che il numero effettivo è sostanzialmente invariato: in altre parole, di fronte ad una diminuzione nel numero di iscritti complessivi (e anche, nel 2016, a seguito degli eventi sismici che hanno colpito il territorio del maceratese), il CdS attrae un numero costante di iscritti dalle altre regioni d'Italia. La proporzione, vista in confronto con i dati macroregionali e nazionali, sembra poco favorevole, ma si ritiene molto complesso l'insieme di motivazioni che spingono gli studenti a iscriversi fuori sede - soprattutto verso una città provinciale come quella di Macerata. Il dato costante negli anni è pertanto rassicurante. Il totale numero degli iscritti al CdL (indicatore iC00d) è sostanzialmente invariato - nonostante la diminuzione nel numero di avvisi alla carriera al 1° anno. A potenziare il numero di iscritti nonostante la diminuzione degli avvisi di carriera al primo anno, si possono citare: l'aumento degli studenti iscritti *part-time* e/o che sospendono gli studi per motivi di lavoro - segno delle difficoltà finanziarie che non sono adeguatamente affrontate a livello nazionale con apposite borse di studio; gli studenti (attorno a 30 individui) che si trasferiscono al CdS, o da altro CdS in Ateneo o da altro Ateneo, a prova dell'attrattività del nostro CdS; infine ci sono, inevitabilmente, alcuni studenti fuori corso.

La percentuale di studenti che proseguono la carriera nel sistema universitario al II anno (indicatore iC21) è sostanzialmente stabile e del tutto in linea con i dati degli altri CdS della Classe L-11 a livello macroregionale e nazionale, mentre la percentuale di immatricolati che proseguono la carriera al secondo anno in un differente CdS dell'Ateneo (indicatore iC23) è scesa notevolmente (dal 5,4% nel 2014 al 1,2% nel 2016), di fronte a un *trend* sostanzialmente stabile a livello macroregionale e nazionale. Anche la percentuale di abbandoni (indicatore iC24) è scesa notevolmente nell'ultimo triennio (dal 37,9% nel 2014 al

31,4% nel 2016), di fronte a un *trend* sostanzialmente stabile a livello a livello macroregionale e nazionale. La percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'a.s. (indicatore iC01) è in leggero aumento nel Cds, così come lo è a livello macroregionale e nazionale. Tuttavia, il CdS maceratese riporta una percentuale molto più alta delle medie (49,2%, rispetto al 46,4% macroregionale e al 45,3% nazionale).

La percentuale di immatricolati che si laureano, nel CdS, entro la durata normale del corso (indicatore iC22) è in salita (dal 28,4% nel 2014, al 32,9% nel 2016), in linea con il *trend* riscontrato a livello macroregionale e nazionale. La percentuale di laureati entro la durata normale del corso (indicatore iC02), nel 2016, era del 62,2%, un aumento importante rispetto al 2014 (52%), con un valore marcatamente al di sopra delle medie macroregionali (38,1%) e nazionali (45,2%), che sono entrambi in lieve calo nello stesso triennio di riferimento.

La soddisfazione complessiva (indicatore iC25) è molto alta (88,8%) e, nonostante in lieve calo (dal 94,2% nel 2014), è molto superiore alle medie riscontrate a livello macroregionale e nazionale (attorno all'83%).

Commento ai dati di ingresso, percorso e uscita

Nell'a.a. 2014-15, il CdS in Mediazione Linguistica ha abbandonato la sede distaccata a Civitanova Marche per unirsi al Dipartimento di Studi Umanistici a Macerata, dove ha sede il CdS L-11. Tale decisione ha di fatto permesso agli studenti una maggiore scelta tra le due Classi linguistiche ed è verosimile supporre che tra gli studenti che hanno fatto crescere il CdS L-12 a dismisura (+40% nel primo anno, con ulteriori incrementi negli anni successivi), vi siano individui che si sarebbero iscritti alla L-11 qualora quella fosse l'unica scelta disponibile in sede. È interessante a questo proposito notare una correlazione tra la diminuzione degli avvisi di carriera (indicatore iC00a) e (i) l'aumento di CFU conseguiti al 1° anno (indicatore iC01); (ii) la riduzione nel numero di abbandoni nel CdS in Lingue e culture orientali e occidentali (indicatore iC24); (iii) la riduzione del numero di studenti che proseguono la carriera universitaria altrove (indicatore iC23) e il contestuale aumento della percentuale degli studenti che proseguono al 2° anno dello stesso CdS (indicatore iC21); (iv) la riduzione nei tempi medi di laurea (indicatore iC02) - che presi in considerazione insieme indicano come un fattore chiave per il successo negli studi sia scegliere il CdS che meglio risponde ai propri interessi e alle proprie inclinazioni. Si ritiene doveroso quindi rafforzare ulteriormente la presentazione del CdS agli studenti delle scuole superiori, per assicurare che loro siano informati sulle differenti caratteristiche dei CdS L-11 e L-12, e possano quindi scegliere il percorso più adatto.

Situazione lavorativa dei laureati

A un anno dal titolo, la percentuale di laureati che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa o di formazione retribuita (indicatore iC06) è in salita - così come lo è altrove - sebbene la percentuale relativa al CdS (33,3%) sia di 6 punti inferiore alle medie macroregionali e nazionali. La percentuale di laureati che non sono impegnati in formazione non retribuita e che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa e regolamentata da un contratto (indicatore iC06TER) è più che raddoppiato nel triennio (dal 18,2% nel 2015, al 53,32% nel 2017). Il dato più recente ha raggiunto le medie macroregionali e nazionali, anch'esse in aumento, pure partendo dalla posizione di notevole svantaggio di tre anni fa.

Internazionalizzazione

La percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti entro la durata normale del corso (indicatore iC10) è in notevole aumento (dal 31,3% nel 2014 al 53,2% nel 2016), di fronte a un aumento molto meno marcato altrove (dove nel 2016 la relativa percentuale nella macroregione era del 32,2% e a livello nazionale, il 39,5%). La percentuale di laureati entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero (indicatore iC11) è altresì aumentata notevolmente: mentre nel 2014 il CdS si trovava al di sotto delle medie macroregionali e nazionali, nel 2016 supera ampiamente la media macroregionale, anche se la percentuale (285,7%) risulta tutt'ora più bassa della media nazionale (332,6%). Il Gruppo di riesame ritiene di dover rafforzare ulteriormente la promozione della mobilità internazionale agli studenti del CdS, come già indicato sopra (quadro §2c).

Docenza

La percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a SSD di base e caratterizzanti per il CdS, di cui sono docenti di riferimento (indicatore iC08), è il 100% (dato costante nell'ultimo triennio), superiore alle medie riscontrate a livello macroregionale e nazionale. Il rapporto studenti regolari/docenti (indicatore iC05) è di 22 studenti per docente, proporzione più favorevole rispetto alle medie riscontrate a livello regionale e nazionale. Il rapporto iscritti/docenti complessivo del CdS (indicatore iC27) è sostanzialmente costante, così come lo è a livello nazionale e macroregionale, anche se il rapporto del CdS è più favorevole della media riscontrata altrove. Infine, il rapporto tra studenti iscritti al primo anno e docenti degli insegnamenti del primo anno (indicatore iC28) è pesato per le ore di docenza. Il miglioramento riscontrato tra il 2015 e il 2016 è il risultato dell'attivazione autonoma del CdS dell'insegnamento di lingua e traduzione russa I, precedentemente offerto in condivisione logistica con la Classe L-12.

Commento agli indicatori relativi al corpo docente

Il dato aggregato relativo al rapporto studenti regolari/docenti (22 studenti per ciascun docente) presenta una visione alquanto distorta della realtà, in quanto alcune aree 'di nicchia' (quali arabo e russo) godono di un rapporto studente/docente molto più favorevole rispetto alle aree più "frequентate", quali l'inglese e lo spagnolo. Questa osservazione non vede alcun riscontro nei dati aggregati ma va sottolineata in quanto incide sul lavoro complessivo svolto per le attività didattiche, gli esami, il tutoraggio e la relazione delle tesi, e, di conseguenza, sulle esigenze espresse dal CdS relative alla programmazione dei punti organico e la chiamata di nuovo personale docente. Va anche sottolineato quanto il rapporto tra gli studenti iscritti al primo anno e i docenti degli insegnamenti del primo anno (indicatore iC28) venga migliorato grazie alla disponibilità di molti docenti e ricercatori di

ruolo del CdS a prestarsi per coprire insegnamenti oltre il monte ore previsto, disponibilità che non può perdurare nel tempo. Tale situazione viene provocata *in primis* dalle difficoltà riscontrate nel trovare individui qualificati nell'area geografica dove il CdL ha sede, ai quali possano essere affidati insegnamenti a contratto. Il Gruppo di riesame del CdS pertanto ribadisce la necessità, già espressa sopra (quadro §3b), di acquisire ulteriore personale docente, soprattutto nelle aree linguistiche extraeuropee, per far fronte alla didattica specializzata prevista dal CdS.

5- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Il Gruppo di riesame reitera l'obiettivo già indicato al quadro §2c relativo all'intensificazione della mobilità internazionale degli studenti. Per le azioni da intraprendere e la loro articolazione temporale si rimanda quindi al quadro §2c.

Reitera inoltre come obiettivo già indicato al quadro §3c quello relativo al potenziamento del corpo docente. Per le azioni da intraprendere e la loro articolazione temporale si rimanda quindi al quadro §3c.

Infine, identifica come ulteriore obiettivo il mantenimento del numero delle immatricolazioni, attraverso le seguenti azioni:

- a) Partecipazione attiva alle attività di orientamento destinate alle scuole superiori (Salone dell'Orientamento, *open week*, *open day*) per promuovere il CdS e aiutare gli studenti a fare una scelta consapevole del percorso da intraprendere;
- b) Incentivare lo studio delle lingue, le letterature e le culture, comprese le lingue mai studiate durante il percorso scolastico.

Tali azioni avranno la seguente articolazione:

- a) Presenza della presidente e di almeno un altro docente del CdS, al Salone dell'Orientamento (primavera di ciascun anno accademico, a partire dal 2019); Apertura di tutte le lezioni del CdS durante l'*open week* (2° semestre).
- b) Revisione dei criteri di ammissione del CdS e della valutazione della preparazione personale, per rendere più chiaro sia il livello richiesto in ingresso per ciascuna lingua sia con quali modalità esso viene verificato (entro dicembre 2018).