

## RAPPORTO DI RIESAME CICLICO SUL CORSO DI STUDIO

ottobre-novembre 2022

### Informazioni generali sul Corso di Studio:

<b>Classe: L-12 (Mediazione Linguistica e Comunicazione Interculturale)</b>
<b>Dipartimento: Lingue, Letterature e Culture Moderne</b>
<b>Presidente del CdS: Prof. ssa Emanuela Ettore</b>

### Gruppo di Gestione AQ

<b>Ruolo</b>	<b>Nominativo</b>
Coordinatore del CdS-Responsabile del Riesame	Emanuela ETTORRE
Studenti	Venusia CAROSELLA Rosita VERI' Maddalena LA MANNA La nomina della nuova rappresentanza studentesca è avvenuta in data 3 novembre 2022. Per tale motivo le studentesse non hanno potuto partecipare formalmente a tutti gli incontri per elaborare il presente Rapporto di Riesame Ciclico
Docenti del CdS	Proff. Dimitri IKONOMU, Persida LAZAREVIC, Carmela PERTA, Paola PARTENZA, Anita TRIVELLI
Personale tecnico-amministrativo	Dott.ssa Lorena Savini
Commissione Didattica del CdS	Paola BRUSASCO, Fabrizio FERRARI, Lorella MARTINELLI, Paola PARTENZA
Altre persone consultate	Proff. Carlo MARTINEZ (Direttore del Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture

	Moderne), Ugo PEROLINO (Presidente del CdS L-11), Maria Chiara FERRO (Presidente del CdS LM37), Marco TROTTA (Presidente del CdS LM38)
--	--

Sono stati inoltre consultati i seguenti documenti:

SUA-CdS;  
 Relazione annuale CPDS;  
 Scheda Monitoraggio Annuale;  
 Rapporto di Riesame ciclico precedente;  
 Verbali dei Consigli di Corso di Studio, di Dipartimento e Commissioni Paritetiche;  
 Risultati delle Opinioni degli studenti  
 Verbali degli incontri con gli Stakeholder

Il Gruppo AQ si è riunito, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame nelle date: 14.10.2022 e il 14.11.2022. Si è svolta un'analisi della situazione attuale del CdS L-12, dei suoi punti di forza, degli aspetti da migliorare e degli obiettivi da perseguire. Oltre alle riunioni in presenza, il Gruppo della Qualità e la Commissione Didattica hanno svolto un'attività di confronto e consultazione via mail, e via Teams per affinare la relazione scritta all'interno dei vari quadri delle schede di Riesame ciclico.

### **Sintesi dell'esito della discussione con i Consiglio di Corso di Studio e di Dipartimento:**

Il presente Rapporto di Riesame è stato presentato, discusso e approvato nel Consiglio di Corso di Studio nella seduta del 21 dicembre 2021.

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

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

A fare data dalla redazione dell'ultimo Rapporto di Riesame Ciclico del 2017, sono stati effettuati una serie di mutamenti sull'assetto del CdS:

A partire dalla coorte 2018-2019, il Corso di Laurea Triennale in Mediazione Linguistica e Comunicazione Interculturale L-12 ha attuato una riforma dell'Ordinamento Didattico per favorire una maggiore corrispondenza dell'attività didattica con l'evoluzione normativa e per adeguare il percorso formativo alle mutate condizioni e richieste del mondo del lavoro. La proposta di modifica dell'Ordinamento del CdS, è stata approvata dai competenti organi d'Ateneo il 13.02.2018, poi dal Consiglio Universitario Nazionale (CUN). Nella rielaborazione dell'ordinamento del CdS si è operato un lavoro di affinamento che ha condotto all'individuazione di quattro aree di apprendimento distinte, e non più di un'area generica. Si è proceduto pertanto alla delimitazione delle seguenti aree: Area Lingue, Area Linguistica, Area Letteratura e Cultura, Area Conoscenze Interdisciplinari. Per ciascuna di queste aree sono stati elaborati specifici obiettivi di conoscenza e comprensione, e si è parallelamente provveduto a segnalare gli ambiti di applicazione degli stessi obiettivi.

Facendo seguito alle Consultazioni con le parti sociali regolarmente convocate a cadenza annuale

negli ultimi cinque anni (come è debitamente documentato all'interno del quadro A1a della SUA-CdS), il Corso di Laurea L-12 ha recepito i suggerimenti forniti dagli stakeholder volti a rendere gli obiettivi formativi più adeguati alle esigenze del mondo del lavoro. Le parti interessate hanno ribadito la necessità di formare figure capaci di coniugare competenze nell'ambito delle lingue straniere con quelle dell'economia e del diritto, e al tempo stesso disporre degli strumenti metodologici necessari per gestire i diversi ambiti della comunicazione interculturale nel contesto di aziende, pubbliche amministrazioni ed enti e associazioni. Pertanto, la riforma di Ordinamento ha previsto l'attivazione di alcune discipline economico-giuridiche, e il potenziamento di competenze interdisciplinari. Nella Riforma di Ordinamento, il CdS ha aggiornato inoltre i profili professionali dei laureati in L-12, individuandone le funzioni, le competenze e gli sbocchi occupazionali. Dai quattro profili previsti nell'Ordinamento precedente (approvato il 15.05.2008) si è passati a due: "Mediatore e Facilitatore Linguistico e Interculturale" ed "Esperto Linguistico nell'ambito delle relazioni Internazionali di aziende e imprese" (Cfr. SUA-CdS, Quadro A.2a). Gli attuali due profili professionali non hanno ancora trovato un riscontro effettivo nella reale situazione occupazionale dei laureati, sia perché la maggior parte di essi prosegue gli studi con la laurea magistrale, sia perché la coorte 2018-2019 (anno in cui la riforma è entrata in vigore) ha visto il suo effettivo completamento nell'a.a. 2020-2021, caratterizzato dalla pandemia Covid-19 e dalle conseguenti contrazioni nel mercato del lavoro.

Un'ulteriore misura inclusa nella riforma è stata quella di incrementare i CFU previsti per le attività di stage e tirocinio che sono passati da 2 a 6, cui si aggiungono altri 2 CFU per Ulteriori Attività Formative. All'interno di queste ultime s'iscrivono i seminari professionalizzanti, tenuti da esperti, le cui attività mirano a fornire conoscenze utili per l'inserimento nel mondo del lavoro. Si è ottenuto infine l'ampliamento dell'offerta formativa che ha consentito di aumentare l'interdisciplinarietà e introdurre nuovi corsi di ambito economico, giuridico, geografico, storico e logico-comunicativo tra le attività affini e integrative. Nello specifico sono stati inseriti gli insegnamenti di "Economia Aziendale" e "Diritto Internazionale". Attraverso tali discipline gli studenti acquisiscono strumenti utili per interagire, nell'ambito delle diverse professioni che andranno a svolgere come mediatori linguistici, con le varie realtà aziendali di riferimento; le conoscenze di diritto internazionale, inoltre, risultano essenziali per la professionalizzazione della figura di un mediatore linguistico e rispondono alle esigenze occupazionali del territorio. Al fine di rafforzare competenze logico-comunicative, l'offerta formativa si è arricchita anche dell'insegnamento di "Filosofia della Scienza" che fornisce nozioni di base di logica, ragionamento e *problem solving*. Scopo del corso è portare lo studente a riflettere criticamente su temi indicati (oggettività, verità, analicità, realismo, teorizzazione, sperimentazione, innovazione, modelli), sapendoli collegare alle problematiche della scienza e della tecnologia contemporanee, con particolare riferimento agli ambiti linguistici, della traduzione e dell'interpretazione. Sempre nell'ambito delle attività affini e integrative è stato inserito l'insegnamento di "Geografia" che, a partire dall'a.a. 2022-2023 è divenuto "Geografia delle Lingue". La finalità di questo insegnamento è investigare le connessioni tra cultura, geografia culturale e lingue, fornendo un approfondimento della relazione tra spazio e lingua da un punto di vista geografico ed evidenziando i mutamenti delle diverse lingue nel tempo e nello spazio, i processi di acculturazione e di deculturazione in atto e le politiche linguistiche di alcuni contesti europei ed extraeuropei.

Il potenziamento dell'insegnamento di Abilità informatiche e Telematiche, dall'a.a. 2018-2019 è avvenuto grazie a una suddivisione in tre gruppi degli studenti (A-DE, DI-L, M-Z). Questo ha consentito di offrire una didattica più adeguata e funzionale anche in considerazione del fatto che l'aula informatizzata non aveva una capienza sufficiente per l'elevato numero di studenti del CdS. Inoltre, sempre nell'ottica di un potenziamento di questa disciplina – e come più volte sottolineato dai rappresentanti delle parti sociali nei questionari da loro compilati – nel 2019 il Dipartimento di Lingue ha risposto alle esigenze del CdS e ha bandito un posto di Ricercatore

(RTD/A) per il settore scientifico disciplinare INF/01. Purtroppo, da tale valutazione comparativa non è stato possibile selezionare alcun vincitore. In seguito a una riduzione del numero degli immatricolati, a partire dall'a.a. 2021-2022 la suddivisione è passata a due gruppi (A-L e M-Z). Nell'adunanza del 10 marzo 2022 il C.U.N ha approvato un'ulteriore riforma dell'ordinamento Didattico del CdS L-12 relativa a un adeguamento della regolamentazione delle conoscenze richieste per l'accesso (TEST OFA) e alle caratteristiche della prova finale. Per la coorte 2022-2023 il CdS ha poi previsto un ulteriore ampliamento dell'offerta formativa all'interno delle attività affini e integrative inaugurando l'insegnamento di "Storia della Comunicazione Globale" che intende garantire agli studenti competenze di base rispetto alla storia del mondo contemporaneo, con particolare riguardo a forme, modi, linguaggi dei processi comunicativi nella dimensione globalizzata degli ultimi due secoli, nella convinzione che tali competenze siano necessarie al raggiungimento delle finalità del CdS.

Tra le azioni migliorative messe in atto nel CdS e grazie ai fondi resi disponibili dai Piani per l'Orientamento e il Tutorato (Progetto Nazionale POT7 "UniSco" - DM 4 marzo 2019, n. 359), il CdS L-12, insieme al CdS L-11 ha ottenuto un contributo finanziario grazie all'accordo di Partenariato stipulato con l'Università di Padova (Coordinatrice del progetto POT 7 "UniSco"). Con la Deliberazione del Consiglio di Dipartimento del 26.06.2019, la somma stanziata è stata utilizzata per finanziare otto assegni per studenti tutor e attività di tutorato, didattico-integrative, propedeutiche e di recupero, nonché un incarico occasionale per la predisposizione di materiale nell'ambito del progetto POT7 "UniSco" e formazione degli studenti tutor.

Con tali azioni si sono potenziate le attività dirette a orientare e assistere le matricole (e ridurre in tal modo l'abbandono tra il primo e il secondo anno), e al tempo stesso si sono implementate attività di supporto allo svolgimento della didattica, nonché interventi volti a favorire il riallineamento delle competenze e conoscenze degli studenti, sviluppando abilità nella comprensione e produzione di testi scritti in italiano e nelle principali lingue veicolari.

Gli incarichi degli studenti-tutor impegnati in attività di esercitazioni e supporto allo studio sono stati realizzati mettendo in atto le seguenti attività:

- Esercitazioni per la preparazione degli esami della sessione autunnale e straordinaria;
- Esercitazioni di supporto alle lezioni dei corsi di Lingua del primo anno per gli studenti che mostravano carenze pregresse o difficoltà;
- Sportello informativo per matricole;
- Predisposizione di materiale per le esercitazioni in auto-apprendimento tramite Google Forms

Le azioni si sono svolte online su piattaforma Teams (nel canale dedicato ATTIVITÀ TUTOR POT) e hanno permesso di raggiungere un totale di 135 studenti.

Gli studenti hanno valutato positivamente le attività di supporto e di esercitazione che hanno avuto effetti positivi anche sul superamento degli esami sostenuti e sulla qualità delle abilità apprese.

Tra le azioni migliorative messe in atto dal CdS nell'a.a. 2021-2022, grazie alle risorse finanziarie rese disponibili con i fondi dei piani per l'Orientamento e Tutorato (2019-2020 DM 435/2020), si segnala inoltre la programmazione di cicli di seminari volti a potenziare il tutorato per le matricole e nello specifico lo sviluppo delle competenze nella comprensione e produzione dei testi scritti in Italiano L1 e italiano accademico L2, nell'informatica per le scienze umanistiche, e per il recupero OFA. I diversi cicli di seminari si sono tenuti a partire dal 9 settembre fino al 9 dicembre 2021. Sempre con i fondi POT 2019-2020 si sono svolti ulteriori cicli di seminari propedeutici allo studio di tutte le lingue straniere presenti nel CdS. Tutti questi provvedimenti

sono stati approvati nel Consiglio di Corso di Studio del 13 luglio 2021, e successivamente nel Consiglio di Dipartimento del 22 luglio 2021.

## **1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI**

Il Corso di Studio in Mediazione Linguistica e Comunicazione Interculturale L-12 è stato istituito nel 2008 e si colloca all'interno del Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne dell'Università degli Studi "G. d'Annunzio" di Chieti-Pescara. Il CdS L-12 è un corso altamente specializzato in ambito linguistico; le lingue attualmente attivate sono: inglese, francese, spagnolo, tedesco, serbo-croato e russo. Più in particolare, il CdS L-12 prevede un'articolazione interna che consente ai suoi laureati di conseguire una solida competenza scritta e orale (fino al livello B2+ del CEFR) nelle due lingue di studio prescelte e nell'italiano; di acquisire un'adeguata preparazione nelle filologie e nelle letterature delle lingue straniere, negli aspetti storici e culturali, nella teoria della traduzione e nelle tecniche della mediazione.

Oltre all'acquisizione delle abilità linguistiche in senso tecnico, il CdS fornisce allo studente una formazione di tipo glottodidattico e microlinguistico, unitamente a conoscenze nel campo dei contesti multietnici e multiculturali. Obiettivo del Corso è la creazione di una figura in grado di svolgere attività professionali nei rapporti interazionali a livello interpersonale e di impresa, nella redazione in lingua straniera di testi quali rapporti, verbali, corrispondenze, nelle attività legate alla traduzione e mediazione linguistica. Gli sbocchi occupazionali del corso sono quelli di mediatore interlinguistico-interculturale per le istituzioni pubbliche e private (campo scolastico, sanitario, giuridico, economico e commerciale), traduttore di linguaggi specialistici per imprese e istituzioni, responsabile dei rapporti internazionali delle aziende, responsabile dei rapporti turistico culturali presso le istituzioni pubbliche e private.

In considerazione di questi sbocchi professionali, il Dipartimento di Lingue Letterature e Culture Moderne organizza stage e tirocini con imprese e istituzioni non esclusivamente legate al territorio abruzzese, volti ad avvicinare lo studente ai vari ambiti professionali previsti dal Corso. La laurea in Mediazione Linguistica e Comunicazione Interculturale consente l'accesso a diverse lauree magistrali, e in particolare, senza debiti formativi, ai CdS LM38 (Lingue Straniere per l'Impresa e la Cooperazione Internazionale) e LM37 (Lingue, Letterature e Culture Moderne).

In seguito alla modifica dell'Ordinamento del CdS approvata nei primi mesi del 2018 e attuata a partire dall'anno accademico 2018-2019, l'assetto del Corso di Studio è sottoposto a una sistematica attività di monitoraggio condotta d'intesa con il personale docente, il gruppo della qualità, la tutor alla didattica, la Commissione Didattica (nominata a partire dal 2022), la componente studentesca, la Commissione Paritetica (di Dipartimento sino al 2021 e poi di scuola dal 2022) e con il sostegno di soggetti esterni attivi nei campi professionali di pertinenza del CdS (figure professionali all'interno di enti, imprese o scuole con cui il CdS ha attivato delle convenzioni). Attualmente il Corso di Studio si trova in una fase di accorta vigilanza circa la corrispondenza fra le premesse che hanno condotto a elaborare la riforma e le modalità concrete della sua attuazione. Viene monitorata al tempo stesso l'efficacia del rapporto tra l'offerta

formativa del CdS e la situazione di sviluppo o di crisi dei settori lavorativi connessi con i profili professionali che il CdS intende creare. A causa della situazione pandemica a partire dal 2020, gli effetti della riforma non possono essere valutati pienamente. L'utilizzo esclusivo della didattica a distanza per l'insegnamento delle lingue, la riduzione della mobilità internazionale e delle attività di stage e tirocinio, le problematiche economiche già presenti nell'area geografica e accresciute dalla pandemia non hanno di fatto incentivato la crescita del CdS.

Nell'ultimo quinquennio il CdS L-12 ha visto una contrazione considerevole del numero di studenti che è passato da 365 del 2018 a 200 nel 2021. A questo va anche aggiunto un calo degli iscritti provenienti da altre regioni. Anche qui è necessario tenere conto degli effetti della pandemia oltre che della recente istituzione di un Corso triennale in Scienze della Mediazione Linguistica (L-12) presso un istituto universitario di Foggia SSML San Domenico. Considerando che gli studenti fuori regione provenivano quasi tutti dall'area della Puglia, questa nuova presenza ha di certo contribuito alla flessione sopra citata. Va sottolineato tuttavia che, negli anni in cui il CdS L-12 accoglieva un numero di studenti troppo elevato, una delle questioni più impellenti era proprio la difficile gestione dei grossi numeri, per esempio, i 365 studenti dell'a.a. 2018-2019 che hanno talvolta comportato persino l'annullamento di alcune lezioni a causa della ridotta capienza delle aule. Più volte si è discussa in sede di Consiglio di Corso di Studio la possibilità di inserire un accesso programmato o un livello di ingresso B1 al fine di ridurre i numeri di difficile gestione che comportavano inoltre molteplici abbandoni dopo il primo anno e un indice di gradimento degli studenti piuttosto basso rispetto alla media di Ateneo e alla media nazionale. Inoltre, tali numeri hanno coinciso con la mancanza di strutture adeguate e di personale strutturato, e pertanto è stata inevitabile una contrazione degli iscritti nel corso degli anni. Per essere sostenibile, un corso di Mediazione Linguistica con più di 300 immatricolati richiederebbe un numero superiore di aule, laboratori e aule informatizzate, nonché di personale docente strutturato più numeroso. In caso contrario, risulterebbe penalizzata la qualità della didattica a causa di uno sbilanciato rapporto docenti/studenti, cosa che ci ha nociuto in passato, come più volte ribadito nella SMA degli ultimi anni. Va tenuto conto del fatto che i più accreditati Corsi di laurea triennali italiani L-12 hanno fissato un limite massimo di iscritti, come da Bando di Ammissione a.a. 2021-2022: 200 a Modena-Reggio Emilia, 182 a Forlì, 180 a Trieste, 130 a Udine, 100 a Genova, 77 alla Ca' Foscari di Venezia. Come è emerso nelle discussioni tenute durante i Consigli di CdS (si veda ad esempio il verbale del consiglio di Cds del 13 dicembre 2021), del Gruppo della Qualità e della Commissione Didattica, nel nostro caso è necessario fare in modo che i circa 200 studenti diventino il numero di riferimento, valido tanto per la sostenibilità del CdS quanto per la reale possibilità di mantenere un livello di qualità adeguato. Il CdS si è prefisso tale obiettivo e pertanto si rende necessario lavorare collegialmente sia per la qualità sia per l'organizzazione della didattica affinché si possa mantenere e consolidare questa dimensione, tenendo conto del difficile momento di post-pandemia e della particolare congiuntura economica che stiamo vivendo, nonché della lenta ripartenza delle iscrizioni che si sta registrando in questa fase. Va sottolineato inoltre che fino a pochi mesi fa le aule erano frequentate da un numero esiguo di studenti che hanno preferito seguire le lezioni da remoto.

Le premesse che hanno portato alla dichiarazione del carattere del CdS nei suoi aspetti culturali e professionalizzanti in fase di progettazione di riforma di ordinamento risultano ancora valide, come è emerso durante la consultazione periodica con le parti sociali. Il CdS L-12 infatti ha nel

corso degli ultimi anni consolidato una fitta rete di collaborazioni con aziende, con le istituzioni del territorio e con il mondo del lavoro, in un'ottica di rappresentatività locale, regionale e nazionale, al fine di migliorare la risposta alla domanda di formazione dei profili professionali segnalati nel quadro A2.a della SUA-CdS. Nell'ultimo quinquennio le consultazioni hanno visto la partecipazione di stakeholder rappresentativi di istituzioni private e pubbliche di livello nazionale e regionale con lo scopo di instaurare e rafforzare una fattiva collaborazione delle organizzazioni rappresentative per individuare conoscenze, capacità e professionalità da raggiungere con il CdS, in modo che il titolo così conseguito possa essere spendibile a livello lavorativo. Attraverso i questionari distribuiti agli stakeholder che hanno accolto gli studenti/laureati del CdS per attività di stage e tirocinio si è chiesto quali fossero i punti di forza di questo Corso di studio e quali, invece, le aree da migliorare; si è chiesto anche se alla luce delle mutate esigenze lavorative provocate dalla pandemia, ci siano nuove competenze da ricercare in una figura professionale all'interno del loro settore. Rispetto a ciò è emersa la necessità di maggiori competenze relazionali negli scambi interculturali, nonché di abilità informatiche, competenze digitali e relative al complesso tema della sostenibilità. Risulta necessario, inoltre, formare traduttori di contenuti web, di materiale informativo e commerciale online relativo a prodotti e servizi; al tempo stesso va rafforzata la conoscenza degli strumenti digitali per preparazione preventivi, fatture, gestione aziendale e traduzione mediante l'utilizzo di strumenti di traduzione

assistita (CAT). Il parere nel complesso positivo nei confronti dei nostri studenti/laureati, e altrettanto rispetto alle figure professionali che il CdS si propone di formare, è stato acquisito nell'ultima riunione con le parti sociali del 2021. Gli obiettivi formativi del corso risultano adeguati alle esigenze dei settori in cui operano le aziende intervistate, sebbene sia necessario migliorare la conoscenza degli strumenti tecnologici e gli aspetti più pratici delle attività che le varie figure sono tenute a svolgere. Il CdS L-12 sta già implementando seminari professionalizzanti legati a queste competenze, e ha intenzione di continuare a rafforzare tali aspetti imprescindibili per confrontarsi con la realtà lavorativa. Dai questionari emergono poi quelli che sono stati definiti i punti di forza del CdS, come l'attenzione multiculturale e le competenze linguistiche soprattutto nell'abilità di scrittura.

L'offerta formativa, aggiornata nel corso degli anni, è nel complesso ancora adeguata sebbene necessiti di maggiore flessibilità soprattutto nell'ambito delle attività affini per favorire un'ulteriore interdisciplinarietà e consentire il consolidamento di alcuni settori.

## **1-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO**

Oltre a una vigilante osservazione dei percorsi intrapresi, è necessario analizzare le criticità emerse in questo quinquennio rispetto alle quali sarà fondamentale predisporre interventi correttivi sostenuti da una estesa partecipazione di tutti i soggetti coinvolti e da una visione prospettica di ampio respiro circa la sostenibilità degli obiettivi individuati e la loro coerenza rispetto al quadro occupazionale nel contesto di riferimento dei nostri laureati. Naturalmente si dovrà tenere conto

degli effetti della pandemia, delle mutate esigenze in ambito lavorativo, della riduzione degli studenti frequentanti causata dalle difficoltà di risiedere nella sede dove si svolgono gli studi. Tra le azioni da intraprendere sono state individuate le seguenti:

**Obiettivo 1: Potenziamento delle attività di orientamento.**

Sulla base dell'analisi dei dati in ingresso in cui risulta che il CdS accoglie meno del 20% dei suoi immatricolati dalle altre province abruzzesi; si tratta di un dato negativo che indica come obiettivo prioritario il potenziamento delle attività di orientamento soprattutto lungo i comuni della costa, e le comunità scolastiche del comprensorio. A tal proposito, in sinergia con il CdS L- 11 e il Dipartimento tutto, si rende necessario istituire un tavolo di lavoro a supporto del delegato all'Orientamento e alla tutor alla didattica per moltiplicare le iniziative sul territorio al fine di coinvolgere potenziali immatricolati.

**Obiettivo 2: Potenziamento dei rapporti con le parti sociali.**

Intensificare gli incontri con le parti sociali e attivare iniziative comuni (workshop e scuole estive ad esempio). È necessario rafforzare il dialogo con gli stakeholder per ottenere maggiori informazioni in merito alle funzioni in un contesto di lavoro, alle competenze associate alla funzione e ai relativi sbocchi occupazionali. Le premesse che hanno portato alla ridefinizione del carattere del CdS risultano ancora valide, ma sarà necessario adeguarle alle nuove dinamiche di una realtà sempre più complessa e caratterizzata da esigenze di rapidità esecutiva, da modalità lavorative più flessibili e dalle richieste di maggiori competenze digitali legate alle dinamiche affermatesi durante e dopo la pandemia (lavoro da remoto, videoconferenze, ecc.). Va altresì evidenziata la crescente necessità di sviluppare la formazione professionale e di saper riconvertire le proprie competenze in tempi rapidi, a causa dell'incombente instabilità del tessuto produttivo-industriale in atto, condizione che implicherà un'attitudine ancor più spiccata alla ricerca in ambito internazionale delle opportune fonti di informazione.

**Obiettivo 3: Ampliamento dell'offerta formativa.**

Con l'ampliamento dell'offerta formativa s'intenderà incrementare il numero delle attività affini e integrative previste nel piano di studio in linea con gli obiettivi culturali e di professionalizzazione del CDS.

2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

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

**Obiettivo 1: Sostenere la qualità della didattica e promuovere occasioni di confronto sui**

## **metodi didattici.**

### **Azioni intraprese e stato di avanzamento delle azioni correttive:**

1) Si sono svolti incontri con i rappresentanti degli studenti per verificare la coerenza tra i programmi svolti e i risultati di apprendimento attesi, anche alla luce delle necessità degli studenti;  
2) È stata costituita di una Commissione Didattica del CdS che, tra le altre cose, e, nel rispetto dell'autonomia didattica di ciascun docente, mira a evidenziare le criticità didattiche (ad esempio, le eventuali ridondanze tra gli argomenti dei programmi dei vari corsi) e si adopererà per favorire una maggiore uniformità tra le prove di esame di lingua e delle mediazioni.

Le azioni sono state avviate sebbene esse abbiano subito un rallentamento a causa della pandemia e della conseguente modalità a distanza della didattica che ha senz'altro penalizzato l'insegnamento delle lingue e dalla mediazione. La Presidente ha comunque avuto un rapporto diretto con la rappresentanza studentesca e ha consultato regolarmente le valutazioni degli studenti su tutti i corsi del CdS, procedendo a un'analisi di tali valutazioni e ha incontrato singoli docenti, se necessario. Anche la Commissione didattica ha avuto modo di riunirsi nell'a.a.2021-2022 (vale a dire nell'anno in cui è stata istituita) e continuerà a farlo per far emergere le eventuali criticità e predisporre possibili soluzioni.

### **Obiettivo 2: Potenziare azioni di orientamento itinere nel corso del I anno.**

### **Azioni intraprese e stato di avanzamento delle azioni correttive:**

Tra le azioni migliorative messe in atto nel CdS e grazie ai fondi resi disponibili dai Piani per l'Orientamento e il Tutorato (Progetto Nazionale POT7 "Unisco" - DM 4 marzo 2019, n. 359), il CdS L-12, insieme al CdS L-11 ha ottenuto un contributo finanziario grazie all'accordo di Partenariato stipulato con l'Università di Padova (Coordinatrice del progetto POT 7 "Unisco"). Con la Deliberazione del Consiglio di Dipartimento del 26.06.2019, la somma stanziata è stata utilizzata per finanziare otto assegni per studenti tutor e attività di tutorato, didattico-integrative, propedeutiche e di recupero. Con tali azioni si sono potenziate le attività dirette a orientare e assistere soprattutto le matricole (e ridurre in tal modo l'abbandono tra il primo e il secondo anno), e al tempo stesso le attività di supporto allo svolgimento della didattica nonché favorire il riallineamento delle competenze conoscitive degli studenti, sviluppando abilità nella comprensione e produzione di testi scritti in italiano e nelle principali lingue veicolari.

Gli incarichi degli studenti-tutor impegnati in attività di esercitazioni e supporto allo studio sono stati realizzati mettendo in atto le seguenti attività:

- Esercitazioni per la preparazione degli esami della sessione autunnale;
- Esercitazioni di supporto alle lezioni dei corsi di Lingua del primo anno;
- Sportello informativo per matricole;
- Predisposizione di materiale per le esercitazioni in auto-apprendimento tramite Google Forms.

Le azioni, si sono svolte online su piattaforma Teams (nel canale dedicato ATTIVITÀ TUTOR POT) e hanno coinvolto un totale di 135 studenti. Gli studenti hanno valutato positivamente le attività di supporto e di esercitazione che hanno avuto effetti positivi anche sul superamento degli

esami e sulla qualità delle abilità apprese.

### **Obiettivo n. 3 Implementazioni attività di recupero dei debiti formativi.**

#### **Azioni intraprese e stato di avanzamento delle azioni correttive:**

Azioni intraprese: Tra le azioni migliorative messe in atto dal CdS nell'a.a. 2021-2022, grazie alle risorse finanziarie rese disponibili con i fondi dei piani per l'Orientamento e Tutorato (2019- 2020 DM 435/2020), si segnala la programmazione di cicli di seminari volti a potenziare il tutorato per le matricole e nello specifico lo sviluppo delle competenze nella comprensione e produzione dei testi scritti in Italiano L1 e italiano accademico L2, per il recupero OFA. I diversicicli di seminari si sono tenuti a partire dal 9 settembre fino al 9 dicembre 2021.

### **Obiettivo 4: Razionalizzazione del calendario delle lezioni.**

#### **Azioni intraprese e stato di avanzamento delle azioni correttive:**

Il Presidente del CdS ha monitorato e continua a monitorare il calendario delle lezioni, cercando per ogni annualità, di bilanciare gli insegnamenti nei due semestri. In sede di approvazione della Didattica Erogata durante i Consigli di Corso di Studio, una delle priorità nell'ultimo quinquennio è stata quella di non sbilanciare le attività all'interno dei due semestri. Gli studenti hanno apprezzato questo tipo di monitoraggio (come testimonia anche la percentuale di gradimento del CdS che è passata negli anni da 3,29 del 2017-2018, a 3,34, 3,38 e 3,43). Questo tipo di azione non può considerarsi conclusa, ma sarà necessario che di anno in anno il Presidente, con la collaborazione di tutti i docenti e dell'ufficio della didattica, si adoperi in tal senso al fine di una maggiore risposta positiva da parte degli studenti in termini di frequenza dei corsi e superamento dei relativi esami.

### **Obiettivo 5: Ampliamento delle iniziative di accompagnamento al mondo del lavoro.**

#### **Azioni intraprese e stato di avanzamento delle azioni correttive:**

In questo quinquennio, grazie al supporto della tutor alla didattica, sono state firmate nuove convenzioni con enti, imprese e istituzioni che hanno permesso molteplici attività di stage e tirocinio dei nostri studenti, anche grazie all'aumento di CFU avvenuto in seguito alla riforma (a partire dall'a.a. 2018-2019) relativo proprio alle attività di stage e tirocinio. Purtroppo, l'emergenza pandemica ha ridotto l'esecuzione di tali attività che tuttavia hanno ripreso a svolgersi con una certa regolarità. I dati emersi nella Scheda di Monitoraggio Annuale approvata nel 2021 segnalano un importante dato in aumento, vale a dire quello relativo alla percentuale di laureati L-12 occupati a un anno dal titolo, sia con attività di formazione retribuita, sia con regolare contratto. Si rende necessario in ogni caso, continuare a rafforzare il collegamento tra studenti/laureandi e il mondo del lavoro, fissando un'interlocuzione stabile con i soggetti interessati al CdS nel modo del lavoro, al fine di monitorare con periodicità la rispondenza del percorso formativo alle esigenze di formazione rappresentate dai comparti professionali.

## 2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

### **Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze.**

Sono ammessi al Corso di Studio coloro che sono in possesso di diploma di scuola secondaria superiore di durata quinquennale o di altro titolo conseguito all'estero, riconosciuto idoneo secondo la normativa vigente. L'accesso al corso di studio è regolato da un test di verifica che consiste di trenta domande a risposta multipla volte ad accertare un adeguato livello di comprensione del testo, conoscenza delle strutture morfo-sintattiche e del lessico della lingua italiana. In caso di esito negativo della verifica, saranno assegnati obblighi formativi aggiuntivi (OFA) da soddisfare durante il primo anno di corso attraverso specifiche attività di recupero stabilite dal Regolamento Didattico. Negli ultimi tre anni accademici l'attribuzione di un Obbligo Formativo Aggiuntivo (OFA) si è potuta assolvere, frequentando obbligatoriamente un corso di 24 ore di lingua italiana erogato dal Dipartimento. Nell'a.a. 2021-2022, dal 9 settembre al 9 dicembre 2021, e grazie ai fondi dei piani per l'Orientamento e Tutorato (2019-2020 DM 435/2020), si è riusciti a programmare due cicli di seminari di preparazione al test OFA per un totale di 32 ore e un ciclo di seminari di Italiano L2 (24 ore), proprio per il recupero degli Obblighi Formativi Aggiuntivi. Tali seminari hanno avuto una ricaduta positiva sull'esito dei test stessi.

### **Orientamento e tutorato.**

Sul versante dell'Orientamento in ingresso, associandosi a iniziative nazionali, di Ateneo e di Dipartimento, il CdS ha partecipato a vari incontri presentando la propria offerta formativa agli studenti degli istituti secondari di secondo grado della regione e di quelle limitrofe. Vanno segnalate nello specifico le partecipazioni alle seguenti attività:

- Progetto della giornata europea delle lingue "Lingue: ponte per un futuro più sostenibile", svolto presso il Polo di Pescara il 24 settembre 2019.

-Salone dello Studente presso l'ex Foro Boario di Chieti il 16-17 ottobre 2019.

-Salone dello Studente presso la Fiera del Levante di Bari il 11-13 dicembre 2019.

-Open Day "Matricola per un giorno", presso il Polo di Pescara, il 28 febbraio 2020.

-Salone dello studente Campus Orienta Digital, piattaforma aperta a partire dall'estate 2020.

-Salone dello studente Abruzzo e Molise 2020, tenutosi in edizione digitale dal 26 ottobre al 29 ottobre 2020.

-Giornata europea delle lingue 2020, dal titolo "Lost in translation. L'utilità della traduzione nella formazione e nel mondo del lavoro del III millennio", tenutasi il 2 ottobre 2020, e organizzata in collaborazione con il Centro Europe Direct Chieti e a EEN (Enterprise Europe Network) di Chieti.

Vanno segnalate poi le partecipazioni delle varie edizioni della Notte Europea dei Ricercatori in cui studenti, scuole e l'intera comunità del territorio entrano in contatto con la realtà del CdS e dell'intero Dipartimento Lingue, Letterature e Culture Moderne.

Nel corso degli anni, a tutte queste iniziative si sono aggiunti altri incontri, cosiddetti di

accoglienza, riservati a quelle scuole che hanno scelto di recarsi presso la sede del Dipartimento, per visitarla e incontrare alcuni docenti. Durante il periodo della pandemia, molteplici sono state le occasioni di orientamento e di presentazione dell'offerta formativa richieste dagli istituti scolastici su piattaforma Microsoft Teams, in presenza del presidente del corso di studi, dei Delegati dell'orientamento e della tutor alla didattica.

Per svolgere le attività di Orientamento, il delegato e il Tutor alla Didattica si avvalgono anche del supporto degli studenti-tutor, selezionati dal Dipartimento e dall'Ateneo. Il Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne ha predisposto un programma di orientamento attraverso colloqui *one-to-one*, svolti sulla piattaforma Teams. In tali incontri, gli studenti tutor danno indicazioni dettagliate sul corso di laurea, legate anche all'esperienza personale svolta. Nei mesi di agosto, settembre, ottobre e novembre si sono sempre svolti incontri di orientamento in ingresso in presenza, volti a fornire informazioni pratiche sulla logistica, il funzionamento, l'organizzazione dei CdS, la presentazione dell'offerta didattica e di altre attività, al fine di favorire l'immatricolazione e l'inserimento degli studenti nella realtà universitaria. Durante il periodo della pandemia queste attività si sono svolte in modalità online attraverso la piattaforma Teams, ma dal 17 agosto al 20 novembre 2021 gli incontri, si sono svolti bisettimanalmente in presenza.

Nell'ambito dell'orientamento in ingresso per gli a.a. 2020-2021 e 2021-2022, e tenuto conto delle progettualità di raccordo con le agenzie educative del territorio, il CdS L-12, la Tutor alla Didattica dott.ssa Lorena Savini ha attivato i Percorsi per le Competenze Trasversali per l'Orientamento (PCTO). Sono previsti dai 3 ai 5 incontri seminariali con il docente universitario in sincronia, e 4/6 ore di lavoro asincrono laboratoriale che gli studenti hanno seguito con il referente di classe. In questi progetti sono stati coinvolti studenti delle scuole superiori della regione.

Il corso di Studio L-12 prevede un servizio di assistenza all'orientamento in itinere nonché di tutorato, soprattutto per gli studenti iscritti al primo anno del corso. Tale servizio di assistenza è svolto dai docenti tutor del CdS (Maria Chiara Ferro (PA), Lorella Martinelli (PO), Marco Trotta (PA), nonché dalla Tutor alla Didattica (dott.ssa Lorena Savini). L'orientamento in ingresso si svolge sia presso il Dipartimento sia, su richiesta, presso le strutture degli istituti d'istruzione secondaria, con il coordinamento del Delegato all'Orientamento del Dipartimento e della Tutor alla Didattica. Significativa è anche la collaborazione degli studenti-tutor (studenti selezionati dal Dipartimento, vincitori del bando di selezione per il tutoraggio) e di dottorandi, previa formazione di almeno 20 ore. Tali collaboratori svolgono anche attività di tutorato di sostegno ed studio assistito volte al superamento di difficoltà nell'apprendimento di insegnamenti linguistici, nonché di assistenza bibliografica per la preparazione della tesi. I risultati di tale attività di orientamento e tutorato si sono rivelati positivi grazie all'impiego di tutor che si sono dimostrati disponibili e competenti.

Per gli studenti con disabilità, la Tutor alla Didattica svolge attività di accoglienza e gestione didattica in itinere, occupandosi soprattutto delle modalità di svolgimento degli esami e dell'organizzazione dei tirocini presso enti e organizzazioni esterne. Grazie alla sensibilità dei docenti, del personale tecnico-amministrativo e alla consulenza dei Delegati per la disabilità del Dipartimento e dell'Ateneo, il CdS accoglie e accompagna gli studenti con disabilità di varia natura in ogni loro necessità. Già a partire dalla prova di ammissione si predispongono tutte le

misure necessarie per rispondere alle esigenze individuali del disabile. Si rilevano, tuttavia, criticità al livello delle infrastrutture che ostacolano la vita dello studente disabile. L'organizzazione amministrativa e l'assegnazione dei tutor agli studenti, soprattutto per l'assistenza durante le lezioni, è svolta dal settore Orientamento, Tutorato, Placement, Diritto allo Studio e Disabilità di Ateneo (Cfr. Quadro B5 della SUA-CdS).

### **Descrizione dei percorsi e degli insegnamenti.**

Il CdS cura sistematicamente la revisione e l'aggiornamento della sezione Offerta Formativa del Sito di Dipartimento, il quale rappresenta lo strumento principale attraverso cui il CdS mostra all'esterno le proprie attività. La trasparenza e l'efficacia dell'offerta formativa stessa, relativamente alle modalità della sua somministrazione e ai contenuti dell'attività didattica, hanno trovato un momento di consolidamento nella predisposizione di un Syllabus relativo a tutti i corsi impartiti nel CdS. Tale documento contiene tutte le informazioni necessarie a configurare nel modo migliore la partecipazione degli studenti alle attività didattiche e la modalità di svolgimento degli esami di profitto, gli obiettivi perseguiti e i risultati di apprendimento attesi. In questo quinquennio Cds ha profuso un impegno particolare nella stabilizzazione di questa buona pratica anche grazie al supporto delle indicazioni fornite dal Presidio della Qualità.

### **Internazionalizzazione della didattica.**

L'internazionalizzazione della didattica è garantita dalle possibilità offerte agli studenti di trascorrere periodi di studio e tirocinio all'estero attraverso molteplici accordi Erasmus stipulati con università partner europee e le convenzioni internazionali stipulate con università europee ed extraeuropee che nel quinquennio sono aumentata considerevolmente.

Attualmente la mobilità internazionale degli studenti è garantita attraverso gli accordi Erasmus+ con Austria, Belgio, Croazia, Estonia, Francia, Germania, Lettonia, Polonia, Portogallo, Slovenia, Slovacchia, Spagna, Ungheria. Le Convenzioni Internazionali al momento attive che coinvolgono docenti e studenti del CdS L-12 sono le seguenti:

- Bielorussia: Polotsk State University (Poloist);
- Brasile: Universidade Federal de Goiás (Goiânia) e Universidade Presbiteriana Mackenzie (São Paulo);
- Egitto: Badr University in Cairo (Cairo);
- Francia: Université Bordeaux-Montaigne
- Gran Bretagna: Bishop Grosseteste University (Lincoln);
- Serbia: Filološki Fakultet dell'Università di Belgrado e Institute of Literature and Art (Belgrado);
- Stati Uniti: Nazareth College (Rochester, N.Y.) e Salem State University;
- Svizzera: Université de Neuchâtel;
- Spagna: Universidad de Córdoba (Córdoba) e Polytechnic University of Madrid;
- Tunisia: Université 7 Novembre à Carthage – Institut Supérieur des Langues (Tunisi);
- University of Tunis El Manar;
- Ucraina: Ivan Franco University of Lviv

Risulta evidente che si investono molte energie per consolidare il settore della mobilità internazionale, ampliando gli accordi di mobilità e potenziando quelli esistenti. Gli accordi

stipulati dal Dipartimento di Lingue, Letterature Culture Moderne nel periodo 2018-2022 sono ben 45. L'andamento della mobilità internazionale studentesca in termini quantitativi è in crescita, fatta eccezione per l'anno accademico 2020-2021, a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, in cui solo 24 studenti hanno svolto la mobilità. Le novità nel programma Erasmus riguardano la durata minima di permanenza che è stata ridotta da 3 a 2 mesi; inoltre, agli studenti è consentito recarsi anche fuori dall'UE con le stesse modalità e le procedure dei Paesi Programma – il che facilita notevolmente la mobilità stessa. Va segnalata, inoltre, la possibilità di svolgere dei tirocini all'estero che è stata recepita positivamente dagli studenti: si è registrato infatti un notevole incremento in termini di mobilità: da 8 studenti in Traineeship del 2021 il numero è salito quest'anno a 39 tra vincitori e idonei. Visto l'andamento della mobilità internazionale studentesca, si può dedurre che le azioni intraprese finora mirate al rafforzamento della mobilità hanno dato buoni risultati, soprattutto per quanto riguarda gli studenti outgoing. Da una disamina dei dati degli ultimi anni, infatti, la percentuale dei CFU conseguiti all'estero sul totale dei CFU conseguiti entro la durata normale del corso risulta in netto aumento: si passa dal 24% nel 2017, al 27,6% nel 2018 fino a raggiungere il 34,7% nel 2019. In ogni caso si tratta di dati inferiori rispetto alla media geografica e nazionale.

## 2- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

### **Obiettivo 1. Rafforzare l'orientamento in ingresso e in itinere.**

Sul fronte dell'orientamento in ingresso, un obiettivo del CdS dovrà essere quello di porsi, proprio in virtù della sua vocazione alla mediazione e al dialogo fra culture, oltre il confine geografico del territorio strettamente circostante. Sarà quindi indispensabile rafforzare le azioni di contatto e di dialogo con il potenziale bacino di utenza del CdS, valorizzando iniziative di orientamento in cui possa emergere l'ampio spettro dei settori scientifico-disciplinari presenti nel CdS. L'orientamento in itinere, inoltre, dovrà puntare a rendere sempre più trasparenti le modalità di organizzazione della didattica e di verifica dei risultati di apprendimento, nonché l'illustrazione degli sbocchi professionali.

Per attuare ciò sarà importante una coordinazione tra il Direttore del Dipartimento, i delegati all'orientamento e alla disabilità, la tutor alla didattica e il Presidente del Corso di Studio.

### **Obiettivo 2: Migliorare le informazioni e la comunicazione sulle problematiche incontrate dagli studenti del CdS.**

Le problematiche relative alle carriere degli studenti andranno discusse maggiormente all'interno del CdS. Attraverso azioni di monitoraggio delle carriere degli iscritti effettuate sistematicamente all'inizio del I semestre del II e del III anno di corso, saranno valutate eventuali attività di rinforzo o di sostegno da riferire al Consiglio di CdS e al Dipartimento. Questo permetterebbe di monitorare meglio i livelli di dispersione degli studenti (anche alla luce dei questionari di gradimento che gli studenti stessi compilano prima della sessione estiva di ciascun anno

accademico), di valutare le condizioni che conducono gli iscritti a non laurearsi in corso e individuare delle soluzioni efficaci.

### **Obiettivo 3: Aumentare il numero degli studenti che usufruiscono della mobilità.**

Alla luce dei dati che indicano una bassa internazionalizzazione se paragonata all'area geografica e nazionale, andranno rafforzate quindi le iniziative volte a rendere più attrattive le occasioni di studio all'estero per gli iscritti al CdS. Si tratterebbe di potenziare incontri formativi a cui parteciperanno i delegati Erasmus, i docenti responsabili degli accordi di mobilità, il personale tecnico-amministrativo impegnato nella gestione dell'Ufficio Erasmus e alcuni studenti già assegnatari di borse di mobilità, i quali possono portare la propria testimonianza sulle principali questioni relative ai soggiorni all'estero. Le procedure di autorizzazione preventiva delle attività formative e di riconoscimento dei crediti formativi conseguiti a conclusione di tali attività hanno già subito negli ultimi anni un processo di riordino volto a rendere più rapida e funzionale la gestione dei relativi processi, ma si rende necessario semplificare ulteriormente la gestione delle pratiche. Come da indicazioni di Ateneo, oltre ai delegati Erasmus di Dipartimento, il CdS ha ora a disposizione un delegato che si interfacerà direttamente con gli studenti della L-12 per rendere più agevole il percorso della mobilità internazionale.

### **Obiettivo 4. Implementare le azioni di contatto tra studenti e mondo del lavoro.**

Al fine di potenziare il collegamento tra gli studenti e il mondo del lavoro si prevede di dar seguito ad alcune iniziative, come ad esempio quella di predisporre per ciascun semestre un incontro con i rappresentanti delle parti sociali, in cui siano presenti anche gli studenti. In tal modo i rappresentanti di enti e imprese potranno dialogare direttamente con gli studenti del corso, e illustrare le esigenze del mercato del lavoro. Questa proposta è già stata valutata positivamente nell'ultimo incontro con gli stakeholder. Un'interlocuzione stabile con i soggetti interessati al CdS nel modo del lavoro è indispensabile per monitorare la rispondenza del percorso formativo alle esigenze dei contesti lavorativi.

## 3 – RISORSE DEL CdS

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

A partire dall'ultimo Riesame Ciclico il CdS ha avviato una serie di riflessioni relative alla propria configurazione e alle risorse di docenza, nonché alle risorse di servizi e supporto alla didattica. Nel quinquennio c'è stato un rafforzamento del personale docente attraverso l'espletamento delle seguenti procedure concorsuali i cui insegnamenti sono impartiti nel CdS e che in precedenza erano affidati a incarichi esterni:

2018: 1 RTD-a (L-LIN/05, Letteratura Spagnola: dott. Leonardo Coppola); 1 RTD-b (L-LIN/12, Lingua Inglese: dott.ssa Paola Brusasco)

2019: 2 RTD-a PON-AIM su fondi esterni europei (L-LIN/11, Letteratura Angloamericana: dott. Nicola Paladin; L-LIN/13, Letteratura Tedesca: dott.ssa Anna Antonello);  
2020: 1 RTD-a (INF/01, Informatica: nessun vincitore);  
2021: 2 RTD-a (1 L-LIN/21, Slavistica); 3 RTD-b (L-LIN/07, Lingua Spagnola: dott.ssa Marcella Solinas; L-LIN/13, Letteratura tedesca: dott.ssa Anna Antonello; L-LIN/04, Lingua Francese: Antonio Gurrieri); 1 PA (M-GGR/01) Geografia: prof. Fabrizio Ferrari; 1 PA (M-STO/04), Storia Contemporanea: Prof. Enzo Fimiani;  
2022: Al momento sono stati banditi 2 RTD-b (L-LIN/12, Lingua Inglese; L-LIN/05 Letteratura Spagnola); in attesa bando per 1 altro RTD-b (L-LIN/11, Letteratura Angloamericana).

Va sottolineato, tuttavia, che nel quinquennio il CdS ha registrato il pensionamento dei seguenti docenti: Brigitte Battel (L-LIN/04), Giovanni Brancaccio (M-STO/04), Claudia Casadio (M-FIL/02), Carlo Consani (L-LIN/01), Nicola D'Antuono (L-FIL-LET/11), Paola Desideri (L-LIN/02), Domenico Russo (L-LIN/01), Luciano Vitacolonna (L-FIL-LET/14), che appartenevano quasi tutti a settori di base e caratterizzanti.

### **3- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI**

#### **Dotazione del personale docente**

Il CdS L12 registra una soddisfacente copertura da parte docenti di ruolo che appartengono a SSD di base e caratterizzanti e pertanto sono adeguati a sostenere le esigenze del CdS. Come emerge dai dati della SMA 2021 la percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a SSD di base e caratterizzanti per il corso di studio è pari al 100%. Va segnalato inoltre che la percentuale di ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato e ricercatori di tipo A e B si attesta al 48,1% ed è in linea con la media di area geografia (48,6%) e superiore a quella nazionale (47,1%). Si tratta di un dato significativo poiché testimonia la qualità della didattica offerta dal CdS che può contare sempre più su docenti strutturati che garantiscono continuità nella didattica. Visto il sensibile calo degli immatricolati, è migliorato il rapporto studenti/docenti che nel 2021 si attesta a 32,9, in linea con la media nazionale.

Si ritiene che i docenti abbiano una qualificazione scientifica adeguata, come è verificabile dai CV reperibili sul sito di Ateneo, e che trovano una piena corrispondenza con le discipline erogate dal CdS. Oltre all'attività didattica frontale i docenti organizzano periodicamente seminari e convegni nazionali e/o internazionali che prevedono anche la partecipazione degli studenti e che contribuiscono a migliorare il percorso formativo di questi ultimi. Talora il CdS ha anche approvato l'attribuzione di CFU all'interno delle Ulteriori Attività Formative per la partecipazione a tali attività.

#### **Dotazione di personale di supporto alla didattica**

Il personale tecnico-amministrativo di supporto alla didattica assicura un sostegno alle attività del CdS. Prenotazione aule, calendari delle lezioni e degli esami sono aggiornati e consultabili sul

sito web. La gestione degli atti amministrativi del CdS si svolge con una prassi consolidata; tuttavia, sarebbe auspicabile una definizione più precisa e formalizzata dei ruoli e delle responsabilità del personale TA che si occupa a vario titolo del CdS. Alla luce degli accresciuti adempimenti per la gestione del CdS, si segnala la carenza di personale tecnico amministrativo di supporto.

Una figura importante all'interno del CdS è la Tutor alla Didattica, dott.ssa Lorena Savini. Si rileva, tuttavia, che pur essendo una figura fondamentale per il CdS, sia attualmente titolare di un contratto a tempo determinato, e quindi privo di garanzie di continuità di servizio presso il CdS del Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne.

### **Dotazione di strutture e servizi di supporto alla didattica**

Il CdS L-12 si serve di due nuove sale studio e di una biblioteca di Dipartimento. A tali servizi si aggiungono quelli della Biblioteca centralizzata d'Ateneo (polo Pescara) e della Biblioteca di Dipartimento, specializzata in materiali bibliografici inerenti soprattutto i diversi ambiti linguistici oggetto di studio. La biblioteca presente nella sede dipartimentale ha orari di apertura e patrimonio librario non sempre adeguati alle necessità didattiche del CdS. Sarebbe quindi auspicabile, ad esempio, un incremento del fondo librario scientifico a sostegno della preparazione delle prove finali degli studenti.

A seguito della pandemia tutte le aule sono state fornite di un pc e di collegamenti WIFI più funzionali rispetto al passato, sebbene si registrino ancora delle criticità sulle postazioni informatiche che sono insufficienti rispetto al fabbisogno e inadeguate per il 72% degli studenti laureati intervistati. Inoltre, le attrezzature per altre attività didattiche sono raramente o mai adeguate per il 51,9% dei laureati – dati, questi, inferiori alla media di Ateneo, come segnalato dagli studenti nella loro valutazione. Considerata la numerosità degli iscritti al CdS, le basse percentuali di soddisfazione riguardo l'utilizzo di infrastrutture e attrezzature vanno analizzate con molta attenzione dall'Ateneo, per attuare sinergicamente i necessari interventi migliorativi. Si sottolinea una persistente sofferenza del CdS relativa alla scarsità di spazi di cui il CdS e il Dipartimento possono usufruire.

Si segnala infine la necessità di una verifica e messa a punto sia dell'impianto di amplificazione sonora che dei dispositivi di proiezione, spesso molto carenti dal punto di vista qualitativo, con particolare riferimento per le lezioni di lingua e di mediazione linguistica, nelle quali la qualità dell'audio è fondamentale.

A rendere la situazione ancora più problematica, si segnala che nel quinquennio il Dipartimento di Lingue e di conseguenza il CdS ha dovuto effettuare tre traslochi che hanno creato disagio sia nell'espletamento della Didattica, sia nelle attività di ricevimento e tutorato, e più in generale in tutti i servizi di supporto alla didattica.

### **3- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO**

**Obiettivo 1: Azioni da intraprendere: verifica sistematica dell'adeguatezza delle risorse di docenza**

Si rende necessario un costante monitoraggio delle risorse di docenza del CdS L12, nel tentativo di armonizzare un'offerta sempre più in linea con le esigenze della realtà lavorativa. Fondamentale sarà una sempre più ampia condivisione in Consiglio di CdS dei risultati del monitoraggio e trasmissione delle richieste al Dipartimento.

**Obiettivo 2: Sollecitare la mobilità internazionale degli studenti**

Per favorire il processo di sensibilizzazione alla mobilità internazionale le attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita saranno cruciali. I delegati e i docenti referentidelle diverse sedi straniere possono contribuire alla promozione di programmi specifici (Erasmus for studies, Erasmus for traineeship) anche durante le proprie attività didattiche mettendo in rilievo sin dall'anno di immatricolazione la premialità per coloro che ne usufruiranno.

#### 4 – MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CDS

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

A partire dalla coorte 2018-2019, il CdSL-12 ha attuato una riforma dell'Ordinamento Didattico per migliorare il percorso formativo e adeguarlo alle mutate condizioni e richieste del mondo del lavoro. Nell'ambito degli obiettivi formativi del Corso di Studio, si è prodotto un articolato lavoro di affinamento che ha condotto all'individuazione di quattro aree di apprendimento distinte, e non più di un'area generica. Si è proceduto pertanto alla delimitazione delle seguenti aree: Area Lingue, Area Linguistica, Area Letteratura e Cultura, Area Conoscenze Interdisciplinari. Inoltre sono stati aggiornati i profili professionali dei laureati in L-12, individuandone le funzioni, le competenze e gli sbocchi occupazionali., passando da quattro agli attuali due: “Mediatore e Facilitatore Linguistico e Interculturale” ed “Esperto linguistico nell'ambito delle relazioni Internazionali di aziende e imprese”.

Rispetto al Rapporto di Riesame precedente, si segnala una sostanziale modifica apportata al Regolamento del Centro Linguistico di Ateneo (CLA) che a partire dal 2020 eroga corsi di livello per l'intero Ateneo e non più per annualità come in passato. L'attuale configurazione del Centro linguistico di Ateneo ha prodotto una nuova architettura dei corsi - basati sull'adeguamento delle conoscenze linguistiche ai descrittori del Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue - e un diverso e più professionalizzato impiego dei CEL. Nell' a.a. 2019-2020, la carenza di organico della categoria degli esperti linguistici in servizio presso il CLA ha reso necessario per il Dipartimento di Lingue, la stipula di contratti di insegnamento a titolo oneroso di quasi tutti i corsi di lingua inglese per il CdS L-12. Gradualmente i rapporti con il CLA sono diventati sempre più funzionali e sistematici anche attraverso una serie di interlocuzioni tra la Direttrice del Centro, i Presidenti dei CdS e le due rappresentanti del CLA del Dipartimento. La Direttrice ha recepito tutte le osservazioni e le perplessità emerse nel corso delle riunioni e ha sanato, nell'a.a.

2021-2022, le criticità che si erano presentate nell'a.a. precedente, incrementando l'organico di quattro nuovi CEL di lingua inglese, calibrando l'impiego dei CEL in maniera più funzionale e in relazione alle esigenze del Dipartimento di Lingue che rappresenta il partner privilegiato del CLA.

Nel corso del quinquennio, e specificamente nel dicembre del 2021, è stata istituita la Scuola di Studi Umanistici composta dal Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Moderne e il Dipartimento di Lettere, Arti e Scienze Sociali dell'Ateneo d'Annunzio.

#### 4- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Le segnalazioni avanzate dagli studenti iscritti al CdS rispetto alle criticità emerse e i dati estrapolati dalla documentazione inviata dal Presidio della Qualità sono oggetto di analisi da parte degli organi preposti, a partire dal Gruppo della Qualità, e più di recente dalla Commissione Didattica, nonché dal Consiglio di Corso di Studio. Quest'ultimo si è riunito a cadenza mensile o bimestrale e, laddove necessario, ha valutato l'andamento delle iscrizioni al CdS, la qualità della didattica erogata, l'organizzazione degli orari e dei semestri di studio e la revisione dei percorsi formativi. Al tempo stesso, sono stati sempre analizzati i dati relativi alle opinioni degli studenti della valutazione della didattica e dell'andamento del CdS. Purtroppo nell'ultimo biennio la componente studentesca era presente solo di rado ai Consigli poiché il rinnovo della componente studentesca è stato posticipato a causa della pandemia; nel frattempo, però, i rappresentanti avevano già conseguito la laurea triennale.

Il Consiglio di CdS si avvale altresì delle relazioni della Commissione Paritetica docenti studenti, che a partire da gennaio 2021 è inglobata nella Scuola di Studi Umanistici che recepisce le osservazioni ed eventuali reclami da parte della componente studentesca. All'interno della commissione Paritetica è presente una rappresentante del CdS, la Prof. ssa Lorella Martinelli.

Come emerge dalle precedenti osservazioni, il CdS garantisce periodiche interazioni con le parti sociali con cui si è ormai istituito un dialogo costante e proficuo. Rispetto all'occupabilità si registra che la percentuale di laureati a un anno dal conseguimento del titolo che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa regolamentata da un contratto (DATI SMA 2020, analizzati nel 2021) è pari al 55%. Questi dati necessitano sicuramente di ulteriori riflessioni e discussioni sia all'interno degli organi del CdS, sia con i rappresentanti delle parti sociali.

#### 4- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

##### **Obiettivo 1. Monitoraggio della qualità della didattica e del percorso formativo.**

Il Presidente e altri organi del CdS continueranno a monitorare i risultati delle rilevazioni studentesche e il quadro complessivo del CdS (come emerge dagli indicatori della Didattica, Internazionalizzazione, Soddisfazione e Occupabilità) per valutarne l'efficacia ed eventuali correttivi da apportare. Si proseguirà con la calendarizzazione almeno annuale degli incontri con le parti sociali per un proficuo confronto con le esigenze del mondo del lavoro.

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

Rispetto all'ultimo riesame non emergono sostanziali cambiamenti circa gli obiettivi e le azioni migliorative messi in atto dal CdS. È necessario, pertanto, incrementare ulteriormente il numero dei CFU conseguiti al I anno e nel corso del triennio, così come andrà potenziata l'internazionalizzazione e il conseguimento dei CFU all'estero. Nel dettaglio si veda la disamina effettuata nel quadro 5b.

### **5- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI**

Sulla base dei dati forniti all'interno della SMA, e aggiornati al 2 ottobre 2021, e alla luce degli indicatori di accesso, si registra un progressivo calo degli immatricolati puri, degli avvii di carriera e degli iscritti. Tuttavia, si conferma l'attrattiva del CdS, poiché gli indicatori degli iscritti sono pur sempre superiori a quelli della media geografica e nazionale. Inoltre, tale calo riguarda tutti gli altri Atenei italiani. È significativo l'aumento del numero complessivo dei laureati che supera la media di area e nazionale, a fronte di una flessione in merito ai dati dei laureati entro la durata normale del corso. Va tenuto conto naturalmente degli effetti dell'epidemia oltre che della recente presenza di un Corso triennale in Scienze della Mediazione Linguistica L-12 (sede accreditata MIUR) presso un istituto universitario di Foggia SSML San Domenico. Per quanto concerne gli indicatori della didattica, si registra un netto miglioramento della sostenibilità rispetto ai dati degli anni precedenti. È migliorato il valore del rapporto studenti/iscritti al I anno/docenti. Buono anche il rapporto studenti regolari/docenti che è in linea con gli altri Atenei nazionali. Il calo degli iscritti provenienti da altre regioni risulta comunque in linea con il trend nazionale. Per quanto concerne gli indicatori di occupabilità, il CdS intende rinforzare un'azione correttiva già intrapresa dal 2018 a potenziamento della promozione di convenzioni con enti del territorio per la pratica di tirocini curriculari che prevedano un contatto diretto da parte dello studente con il mondo del lavoro prima della laurea. Il CdS, pertanto, intende proseguire e rafforzare la promozione dei tirocini curriculari per raggiungere la media dell'area geografica. Al fine di intraprendere azioni correttive con l'obiettivo di riportare il dato percentuale emerso nei quadri IC6-IC6 bis-IC6ter nella media dei livelli di area geografica e nazionale, il corso di studi, d'intesa con gli stakeholder rappresentanti delle esigenze formative del mondo del lavoro, ha programmato una serie di cicli di seminari professionalizzanti laboratoriali. Gli incontri sono tenuti da relatori-professionisti provenienti dal mondo del lavoro con una varietà di competenze che ottemperano agli sbocchi professionali previsti dal CdS (europrogettazione, traduttori freelance per enti privati, traduttori editoriali, interpreti per enti pubblici, import/export, manager di aziende, formatori Miur per la didattica digitale, mediatori socio-culturali) al fine di intervenire nella formazione del laureando in Mediazione con una serie di contesti pratici e comunicativi che rinforzano e rendono concreta la formazione accademica.

Va segnalato un importante dato in aumento, vale a dire quello relativo alla percentuale di laureati occupati a un anno dal titolo, sia con attività di formazione retribuita, sia con regolare contratto. Si tratta in entrambi i casi di dati superiori a quelli dell'area geografica, e nel primo caso (attività di formazione retribuita), anche superiori alla media nazionale. Un'ulteriore azione di potenziamento in questo ambito è il progetto di costituire già dal prossimo anno (insieme agli altri tre CdS del Dipartimento) un comitato di indirizzo attraverso il quale sarà possibile stabilire una interlocuzione stabile con i soggetti interessati al CdS nel mondo del lavoro, al fine di monitorare con periodicità la rispondenza del percorso formativo alle esigenze di formazione rappresentate dai comparti professionali.

Quanto agli indicatori dell'internazionalizzazione, si registra un significativo incremento a partire dal 2018 fino al 2019, se pur modesta in rapporto alla media di area geografica e nazionale. La criticità legata alla mobilità internazionale va letta anche alla luce della complessa situazione economica del territorio e alle conseguenze prodotte dalla pandemia Covid-19. Nel quadro di una condivisa azione strategica d'Ateneo, il percorso di internazionalizzazione è in fase di espansione, grazie anche alle sottoscrizioni di numerosi accordi bilaterali di scambio con altre Università e Istituti di ricerca internazionali.

Dall'analisi dei dati del gruppo E si registra che la percentuale di CFU conseguita nel I anno è in diminuzione, ma è in aumento la percentuale di studenti che proseguono al II anno. Il basso numero di CFU acquisiti potrebbe essere correlato al livello di accesso non adeguato dello studente che ovviamente lo porta a non conseguire il numero di CFU richiesto al I anno. Il livello di competenza non adeguato dello studente (soprattutto nelle lingue straniere) è di certo un elemento significativo che si riverbera sulla inevitabile dilatazione del percorso universitario anche se la percentuale degli studenti coinvolti è al di sotto della media dell'area sia geografica sia nazionale. Tra le azioni correttive già in atto dal CdS in relazione a tale criticità, vanno segnalate una serie di iniziative pianificate con i fondi dei Piani per l'Orientamento e Tutorato (2019-2020 DM 435/2020). Sono stati programmati cicli di seminari volti a potenziare il tutorato per le matricole, il recupero degli OFA, ma anche a sviluppare competenze nella comprensione e produzione dei testi scritti in italiano L1 e L2, e nell'informatica per le scienze umanistiche.

Va altresì segnalata una persistente sofferenza del CdS, relativa alla scarsità di spazi di cui il CdS e il Dipartimento possono usufruire. Si segnala anche la mancanza di laboratori linguistici attrezzati per svolgere l'attività di mediazione e traduzione simultanea, come pure l'inadeguatezza di attrezzature presenti in alcune aule che non garantiscono una corretta trasmissione dei materiali audio e visivi.

La percentuale del rapporto tra docenza erogata da docenti strutturati e totale di docenza erogata risulta essere superiore alla media sia geografica sia nazionale sebbene in lieve calo rispetto agli anni precedenti. Quanto ad ulteriori azioni correttive, si prevede di consolidare il servizio di tutorato svolto sia dai docenti, sia dagli studenti tutor come strumento di orientamento e di sostegno soprattutto per gli iscritti al I anno. Inoltre, si prevede un contatto più diretto con gli studenti e gli studenti rappresentanti, e un riscontro più efficace delle problematiche che emergono attraverso dei questionari somministrati agli studenti stessi con una certa regolarità. Ciò permetterà di monitorare il loro percorso di studi soprattutto all'interno del I anno e nel

passaggio dal I al II. Si consoliderà il rapporto tra il CdS e il Centro Linguistico di Ateneo, affinché gli studenti possano raggiungere livelli linguistici competitivi e sempre più in linea con le esigenze del mondo del lavoro. Una maggiore sinergia tra i docenti di lingua e il CLA potrà sicuramente produrre risultati efficaci.

## 5- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

### **Obiettivo 1 Azioni da intraprendere: Incremento dei CFU conseguiti al I anno:**

Si rende necessario favorire le condizioni affinché gli studenti possano conseguire per ciascun anno di corso un numero congruo di CFU che permetta loro di laurearsi entro la normale durata del triennio. Tale obiettivo è perseguibile nell'ottica di un miglioramento generale degli aspetti strutturali e organizzativi del CdS, come riportato nel presente RRC e soprattutto nel quadro 2c.

### **Obiettivo n.2: Azioni da intraprendere: aumento dei CFU conseguiti all'estero.**

Tale obiettivo è perseguibile nell'ottica di un miglioramento generale dell'internazionalizzazione, come già evidenziato nel presente RRC.

### **Obiettivo n.3: Migliorare il livello di soddisfazione complessivo del CdS.**

Per perseguire tale obiettivo si rendono necessarie le seguenti azioni:

- Potenziamento dell'offerta formativa;
- Potenziamento delle informazioni relative alla didattica e ai docenti anche attraverso una più agile consultazione delle informazioni presenti sul web;
- Ottimizzazione dell'orientamento in ingresso e in itinere per individuare e risolvere le criticità del CdS.