



RAPPORTO DI RIESAME CICLICO SUL CORSO DI STUDIO

Dipartimento: Lingue e Letterature, Comunicazione, Formazione e Società

Corso di Studio: L- 11 Lingue e Letterature Straniere

Classe: L-11 Lingue e Culture Moderne

Codice: 769

Sede: Udine

Composizione della Commissione di Assicurazione della Qualità del Corso di Studio (CAQ-CdS):

Nominativo dei componenti	Ruolo
Renata Londero	Coordinatrice del CdS
Andrea Del Ben	Docente componente della CAQ-CdS
Andrea Gardi	Docente componente della CAQ-CdS
Brunello Lotti	Docente componente della CAQ-CdS
Katerina Vaiopoulos	Docente componente della CAQ-CdS
Gemma Geatti	Personale amministrativo componente della CAQ-CdS

La CAQ-CdS si è riunita, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame Ciclico, operando come segue:

Data incontro	Argomenti trattati
08/04/2021	Durante la prima riunione dedicata alla preparazione del Rapporto di Riesame ciclico, è stata data lettura circostanziata del template fornito dal Presidio AQ di Ateneo in seguito all'incontro formativo sui Rapporti di Riesame Ciclico del 10 febbraio 2021, sono stati esaminati tutti i documenti necessari per la stesura del Rapporto, è stata decisa la suddivisione dei compiti fra i componenti della CAQ-CdS ai fini della preparazione e redazione delle varie sezioni del Rapporto, e sono state stabilite le date delle riunioni della CAQ-CdS per la discussione collegiale delle fasi di avanzamento dei lavori: 11 maggio e 1 giugno 2021. La data fissata per la seduta del Consiglio di Corso Unificato in cui si delibererà il Rapporto, dopo la revisione da parte del Presidio AQ di Ateneo, è venerdì 9 luglio 2021 alle ore 15.



Data incontro	Argomenti trattati
11/05/2021	Facendo seguito a una serie di email con invio e scambio di documenti utili a preparare e redigere le 5 parti del Rapporto di Riesame Ciclico, intercorse fra la Coordinatrice e i componenti della CAQ CdS, la seconda riunione è stata dedicata alla lettura, al commento e alla revisione collettiva delle parti 1 e 5, redatte nella loro completezza, e della parte 2, in fase di ultimazione. Le parti 3 e 4 verranno terminate entro il 25 maggio, e analizzate collettivamente da tutta la Commissione nella prossima riunione, fissata per il 1 giugno 2021, alle ore 10.
Data incontro	Argomenti trattati
01/06/2021	La terza riunione è stata dedicata alla lettura, al commento e alla revisione collettiva delle parti 2, 3 e 4, redatte nella loro completezza, nonché a una revisione collettiva di tutto il testo del Rapporto di Riesame Ciclico, in vista del suo invio da parte della Coordinatrice prof.ssa Renata Londero al Presidio della Qualità di Ateneo, dopo la riunione organizzata dal Presidio di Qualità di Ateneo in data 8 giugno 2021.

Il presente Rapporto di Riesame Ciclico è stato presentato e approvato nel Consiglio di Corso di Studio, nella seduta del 09/07/2021. Si riporta qui sotto l'estratto del Verbale del Consiglio di Corso Unificato di Lingue e Mediazione di venerdì 9 luglio 2021 (Oggetto 6: Rapporto di Riesame Ciclico della L-11 in Lingue e Letterature Straniere).

Oggetto: 6. Rapporto di Riesame Ciclico della L-11 in Lingue e Letterature Straniere

La Coordinatrice comunica che, in linea con le azioni e gli incontri di formazione inerenti al Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo, in data 10 febbraio 2021 (ore 10-12) il Presidio della Qualità ha organizzato una riunione informativa riguardante la redazione del nuovo Rapporto di Riesame Ciclico per la L-11 in Lingue e Letterature Straniere, oggetto della visita di ANVUR nel dicembre 2016 (il RdR ciclico precedente della L-11 è stato deliberato in Consiglio di Corso Unificato il 14 settembre 2016). Alla riunione hanno partecipato, oltre alla Coordinatrice, i proff. Gardi e Vaiopoulos e la dott.ssa Geatti.

Le Linee guida ANVUR per l'accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari stabiliscono che il Rapporto di Riesame Ciclico – che deve essere redatto con cadenza almeno quinquennale – diviene la vera occasione di autovalutazione del corso di studio analizzato, nel quale si ripensa criticamente il progetto formativo e se ne approfondiscono i risultati, documentando l'attività svolta nell'arco di un periodo riferito al percorso completo di una coorte di studenti. Il Rapporto di Riesame Ciclico ha lo scopo di verificare l'adeguatezza e l'attualità dei profili culturali e professionali di riferimento nonché degli obiettivi di apprendimento che il CdS si è proposto, la corrispondenza fra obiettivi formativi ed esiti di apprendimento, e l'efficacia del modo con cui il CdS è gestito. Per ognuno di questi elementi, il RdR ciclico documenta, esamina e commenta i principali problemi, i punti di forza, le criticità e le aree da migliorare, allo scopo di segnalare la permanenza della validità (o la necessità di cambiamento) degli obiettivi formativi e del sistema di gestione del CdS; la qualità dei servizi offerti agli studenti; la sostenibilità del CdS.

Il Rapporto di Riesame Ciclico è articolato in 5 sezioni, ognuna delle quali analizza quanto segue:

1. Definizione dei profili culturali e professionali e architettura del CdS, corrispondenza fra profili in uscita e percorsi formativi.
2. L'esperienza dello studente, riguardante la didattica.
3. Le risorse del CdS, in termini di personale docente e tecnico-amministrativo e di servizi offerti dalle strutture.



4. Il monitoraggio e la revisione del CdS, che si concentrano sulla capacità del CdS di riconoscere le criticità e i margini di miglioramento nella propria organizzazione didattica.
5. Il commento agli indicatori ANVUR (in maggiore dettaglio rispetto a quanto si fa per le Schede di Monitoraggio Annuale).

A sua volta, ognuna delle 5 sezioni è suddivisa in 3 parti:

1. Sintesi dei principali mutamenti intercorsi dall'ultimo RdR ciclico.
2. Analisi della situazione sulla base dei dati.
3. Obiettivi e azioni di miglioramento.

Per redigere il RdR ciclico della L-11 in Lingue e Letterature Straniere – che fa riferimento ai dati relativi al triennio 2017-2020, ma considera anche dati più aggiornati, relativi alle iscrizioni al corrente anno accademico, allo scopo di meglio consentire le future proiezioni pluriennali per quanto concerne le azioni migliorative da apportare –, la Coordinatrice ha riunito in prima battuta la Commissione Assicurazione Qualità CdS in data 8 aprile 2021. Alla prima riunione sono seguiti altri incontri nelle date dell'11 maggio e del 1 giugno 2021, inframmezzati da un fitto interscambio di email, documenti, testi e bozze del RdR ciclico. Come richiesto dal Presidio di Qualità di Ateneo, anche nel corso di una ulteriore riunione svoltasi l'8 giugno 2021 (a cui hanno partecipato la Coordinatrice, il prof. Lotti e la dott.ssa Geatti), in data 11 giugno 2021 la Coordinatrice ha inviato il testo del RdR ciclico al Presidio per la sua valutazione. In data 30 giugno 2021 il PQ ha inviato alla Coordinatrice l'esito del suo monitoraggio, con una serie di osservazioni e richieste di modifica e completamento del Rapporto, che la CAQ CdS ha attuato nei giorni successivi. In data odierna, pertanto, la Coordinatrice lo porta all'approvazione del Consiglio di Corso Unificato, prima di reinviarlo al Presidio di Qualità di Ateneo, in vista della sua ratifica finale nel Consiglio DILL di settembre 2021.

I documenti che la CAQ ha analizzato sono la SUA-CdS del CdS, il RdR ciclico del 2016, le SMA 2017-2020, la Relazione della Coordinatrice per l'audizione presso il Nucleo di Valutazione di Ateneo relativa alla L-11 post-CEV 2016 (9 luglio 2019), le Relazioni della Commissione Paritetica Docenti-Studenti per il CdS (2017-2020), i dati AlmaLaurea 2017-2020, i sillabi degli insegnamenti, i verbali dei CCS degli anni 2017-2021, i risultati dei questionari degli studenti, il Manifesto degli studi di Lingue e Comunicazione 2019/2020, il calendario accademico per gli anni 2017-2021, le segnalazioni provenienti da docenti, personale tecnico-amministrativo, studenti, parti sociali.

Il RdR ciclico della L-11, inviato in lettura alle/ai Consigliere/i in data 7 luglio 2021, si allega al presente verbale. La Coordinatrice ringrazia calorosamente i proff. Del Ben, Gardi, Lotti, Vaiopoulos, e la dott. Gemma Geatti, componenti della CAQ, per il notevole e certosino lavoro profuso e per la preziosa e sempre faticosa collaborazione.

La Coordinatrice analizza con i Consiglieri il Rapporto di riesame Ciclico per la L-11.

Interviene la dott.ssa Alexandra Foresto, per chiedere che a p. 11 (Sezione 2: L'esperienza dello studente – 2a "Sintesi dei principali mutamenti intercorsi dall'ultimo riesame") venga inserita l'indicazione delle lezioni entro il PCTO tenute anche nel 2020 e nel 2021. La Coordinatrice accoglie la richiesta.

La Coordinatrice mette in approvazione il Rapporto di Riesame Ciclico della L-11 in Lingue e Letterature Straniere.

Il Consiglio approva a maggioranza, con 1 voto contrario (prof. aggr. Paolo Driussi).

La Coordinatrice del Corso di Studio

Renata Londero
Renata Londero



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

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

Il Corso di laurea in Lingue e Letterature Straniere è stato istituito nel 1978 come prima Facoltà dell'Università di Udine. Nel corso degli anni si è consolidata l'alta qualità della formazione linguistica, letteraria e culturale nelle cinque lingue europee maggiormente studiate e parlate nel mondo (francese, inglese, russo, spagnolo, tedesco), nelle lingue dell'Europa centro-orientale (ceco, polacco, romeno, serbo-croato, sloveno, ungherese) e nelle lingue delle minoranze locali (friulano, sloveno e tedesco). Inoltre, gli insegnamenti delle lingue e delle letterature francese, inglese, spagnola e tedesca si sono sviluppati attraverso lo studio e la ricerca nelle aree linguistico-culturali di area affine, come quelle di lingua inglese (australiana, canadese, indiana, sudafricana, caraibica), francese (letterature francofone), spagnola (letterature ispano-americane), tedesca (letteratura austriaca). Nello specifico, il Corso contempla discipline dell'area dell'italianistica, della linguistica, della filologia, della storia, della pedagogia e della filosofia, che affiancano una significativa offerta di crediti relativi alle lingue e alle letterature, volta a consentire agli studenti di accedere ad un elevato livello di competenza, sia scritta sia orale (livello B2/C1 secondo i descrittori del Quadro Comune di Riferimento del Consiglio d'Europa) nelle due lingue di studio.

Per quanto riguarda gli sbocchi professionali e le prospettive occupazionali dei laureati, la figura che si va a definire con la laurea in Lingue e Letterature Straniere è una persona in grado di inserirsi in modo propositivo all'interno di enti, organizzazioni e istituzioni pubbliche e private, nazionali e internazionali (settore del turismo culturale, della convegnistica, dell'editoria tradizionale e multimediale, della cooperazione internazionale; imprese, studi professionali), avendo una buona conoscenza delle lingue, delle culture e delle letterature straniere. Il CdS, infine, fornisce le basi linguistiche, culturali e disciplinari per proseguire gli studi in corsi *post lauream*, in particolare, consente la prosecuzione senza debiti formativi nel corso di Laurea magistrale in Lingue e Letterature Europee ed Extra-europee LM-37.

Rispetto al Rapporto di Riesame Ciclico precedente (06/12/2016), i principali mutamenti intercorsi nella strutturazione dell'offerta formativa curricolare del CdS sono i seguenti, nella direzione di una maggiore caratterizzazione e professionalizzazione del corso, anche in rapporto alla laurea in Mediazione culturale L-12. Nell'A.A. 2017/2018 il "Laboratorio informatico e di scrittura" (di 20 ore; 3 cfu; seconda annualità) è stato scorporato dal suo omologo della L-12 e riorganizzato in base alle esigenze specifiche degli studenti di Lingue e Letterature Straniere. A partire dall'A.A. 2021/2022 il Laboratorio, modificato nei suoi obiettivi e contenuti in senso professionalizzante, si denominerà "Laboratorio di scrittura professionale e accademica". Negli anni 2019/2020 e 2020/2021, è stata ancora arricchita e diversificata l'offerta formativa con l'aggiunta di nuovi insegnamenti (vedi Quadro 4 a).

Nell'arco del quinquennio in esame (2017-2021), l'andamento delle immatricolazioni è stato altalenante (A.A. 2017-2018: 80; 2018-2019: 113; 2019-2020: 85; 2020-2021: 138), con un consistente e netto miglioramento intercorso nell'A.A. 2020/2021, probabilmente dovuto all'eliminazione della soglia minima di superamento della prova di accesso online TOLC SU del CISIA (vigente in precedenza), deliberata nel Consiglio di Corso Unificato di Lingue e Mediazione del 19/02/2020, e anche in possibile rapporto alla situazione sanitaria e sociale di tipo emergenziale causata dalla pandemia di Covid 19.

Per rafforzare la professionalizzazione del CdS, nell'A.A. 2017/2018 è stato creato un seminario permanente, finanziato dal DILL, dal titolo "Incontri con l'esperto", consistente in una serie di incontri mensili con professionisti dei settori legati alle discipline insegnate nel CdS (area import-export aziende, comunicazione interlinguistica e interculturale, editoria, uffici presso organi internazionali, insegnamento delle lingue e civiltà straniere nel sistema scolastico italiano, ecc.), atti a sviluppare negli studenti una più precisa e informata propensione verso gli sbocchi professionali previsti dal CdS, e anche finalizzati ad affinarne capacità e competenze nell'ambito dei *soft skills*, oggi sempre più richiesti in contesti lavorativi



pubblici e privati: la partecipazione a tali incontri dà l'opportunità agli studenti di conseguire 1 cfu di stages/tirocinii riconosciuto ufficialmente dal CdS. Ad oggi, gli incontri sono stati complessivamente 23, e hanno richiamato una considerevole partecipazione di studenti, in modalità sia presenziale (pre-Covid 19) sia a distanza, sulla piattaforma Microsoft Teams (post-Covid 19).

Per quanto attiene ai contatti fra il CdS e le parti sociali, riferiti nel precedente Rapporto di Riesame del 2016, essi sono stati consolidati e ampliati, sviluppando relazioni periodiche, regolarmente verbalizzate. Infatti, durante gli incontri con vari esponenti del mondo del lavoro del 2016, organizzati dalla Coordinatrice precedente, prof.ssa Rosanna Giaquinta, era stata presa in esame l'idea di organizzare dei seminari in collaborazione con la Camera di Commercio di Udine per illustrare agli studenti le caratteristiche del territorio, le attività produttive e commerciali della zona, le tendenze e l'andamento dell'economia locale. In continuità con questo proposito, in data 31 maggio 2018, si è tenuta una prima importante riunione consultiva con esponenti del mondo del lavoro e delle professioni a livello territoriale, per rinnovare il Comitato di Indirizzamento, formato da docenti del CdS e del DILL, da rappresentanti degli studenti e da esponenti del mondo del lavoro e delle professioni del territorio. Gli interlocutori più importanti per il Corso sono: professionisti del mondo del commercio, dell'industria e delle associazioni di categoria locali, traduttori, soggetti attivi nella sfera dei servizi di intermediazione internazionale, docenti di istituti di istruzione secondaria di secondo grado. Una riunione successiva del Comitato di indirizzamento si è svolta in data 29 aprile 2019: la Coordinatrice prof.ssa Renata Londero ha presentato le novità nell'offerta didattica programmate per l'A.A. 2019-2020. Ha poi chiesto quali fossero stati gli eventuali cambiamenti nel panorama professionale del territorio durante l'ultimo anno, e quali fossero le più urgenti richieste per i laureati in Lingue e Letterature Straniere da parte del mondo delle professioni in Regione. I dott. Pividori (Confindustria Udine), Coden (Unindustria Pordenone), Guazzoni (AITI), e la sig.ra Crispino della Camera di Commercio di Udine, hanno dato la propria disponibilità a intervenire con un seminario sui *soft skills* e le competenze trasversali all'interno degli "Incontri con l'Esperto", nell'autunno 2019. Nei mesi di novembre-dicembre 2019 e nel mese di novembre 2020, entro gli "Incontri con l'esperto", sono stati organizzati il citato breve corso sui *soft skills*, con la collaborazione di alcuni componenti del Comitato di indirizzamento, specificatamente rivolto agli studenti di Lingue e letterature straniere L-11 (nel 2019), e un seminario di tematica affine, offerto da due esperti di comunicazione d'azienda (nel 2020). Un terzo incontro con le parti sociali era previsto per marzo 2020, ma è stato annullato a causa dell'emergenza sanitaria per la pandemia da Covid 19. Nel corso del 2020 e fino a oggi i rapporti con le parti sociali sono stati tenuti via mail e dall'autunno 2021 si prevede di riprendere con regolarità gli incontri in presenza.

OBIETTIVO 1	<i>Obiettivo individuato nel Rapporto di Riesame Ciclico precedente:</i> Rendere gli studenti più consapevoli del largo spettro di applicazioni lavorative che la loro preparazione può offrire. Educare lo studente ad aprirsi a possibilità nuove.
Azioni intraprese	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inserimento di nuove discipline di ambito linguistico-culturale e filosofico nell'offerta formativa curricolare del CdS, dal 2019/2020. 2. Organizzazione di due seminari sulle abilità trasversali e sul lavoro di gruppo, nel 2019 e nel 2020.
Ambito/Punto di riflessione	Architettura del CdS e sbocchi professionali
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le nuove discipline inserite nel pacchetto degli esami a scelta per la seconda annualità (attuato dal 2019/2020) suscitano il notevole interesse degli studenti, con un ottimo tasso di frequenza alle rispettive lezioni. 2. L'accoglienza dei due seminari sui <i>soft skills</i> (attuata) da parte degli studenti è stata consistente.
Evidenze documentali	Verbale generale degli "Incontri con l'esperto". Verbale del CCS del 13 marzo 2019. Verbale del CCS del 25 marzo 2020. Verbale del CCS del 17 marzo 2021.



Obiettivo 2	Promuovere tra gli studenti una prima conoscenza ravvicinata del mondo del lavoro.
Azioni intraprese	Creazione del ciclo di conferenze professionalizzanti "Incontri con l'esperto", dal 2017/2018.
Ambito/Punto di riflessione	Definizione dei profili culturali e professionali
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Gli "Incontri con l'esperto", a cui partecipano un consistente numero di studenti, sono programmati ancora per il 2021/2022 e per il triennio successivo, entro un piano quinquennale di iniziative (2022-2025).
Evidenze documentali	Verbale generale degli "Incontri con l'esperto".

Obiettivo 3	Potenziamento dell'orientamento in uscita
Azioni intraprese	Incontri di orientamento in uscita fra la Coordinatrice, i docenti della LM-37 e i laureandi del CdS, per la prosecuzione degli studi nella laurea magistrale LM-37 in Lingue e Letterature Europee ed Extra-europee, nel 2018-2019 e 2019-2020, con informazioni sul colloquio di accesso, sull'offerta formativa e le iniziative di rilievo delle aree linguistico-culturali della LM-37.
Ambito/Punto di riflessione	Definizione dei profili culturali e professionali: orientamento in uscita
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	In corso di attuazione. Mantenimento del costante interesse da parte dei laureandi nei confronti della LM-37 in Lingue e Letterature Europee ed Extra-europee. Nel quinquennio a venire si prevede di rendere più regolare e assiduo tale tipo di incontri orientanti.
Evidenze documentali	Presentazione powerpoint dell'evento di orientamento sulle LM-37 e LM-94 (14 maggio 2019)

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Le premesse che sono state alla base della definizione dell'architettura del CdS nei suoi aspetti culturali e professionalizzanti nella fase della sua progettazione sono tuttora valide, benché, in seguito alla visita della CEV nel dicembre 2016 e alle sollecitazioni emerse durante le riunioni del Comitato di indirizzamento, si siano ridefinite e individuate funzioni e competenze diversificate per ciascuna delle aree di sbocco occupazionale dei laureati, così come esse vengono indicate nella scheda SUA CdS (Quadro A2.a: Profilo professionale e sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati). In particolare, in risposta alla richiesta del CUN, datata 2 aprile 2020, di adeguare la scheda SUA CdS alle osservazioni relative agli "Sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati", la Coordinatrice ha convocato la CAQ CdS in data 14 aprile 2020, al fine di apportare le modifiche richieste dal CUN, segnatamente per quanto riguarda i quadri A2.a (Profilo professionale e sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati), A2.b (codifiche ISTAT relative al profilo professionale previsto), A3.a (Conoscenze richieste per l'accesso), A4.a (Obiettivi formativi specifici del Corso e descrizione del percorso formativo) e A4.b.1 (Conoscenza e comprensione, e Capacità di applicare conoscenza e comprensione: Sintesi). Il testo modificato è stato inviato in data 22 aprile 2020 al CUN, che lo ha recepito favorevolmente il 30 aprile 2020. Si allegano: Verbale della seduta della CAQ CdS del 14 aprile 2020, Verbale del Consiglio di Corso Unificato del 20 maggio 2020, Scheda con modifiche alla scheda SUA CdS per l'ordinamento del 2020/2021. Link a Qualità



formazione CdS: <https://www.uniud.it/it/didattica/info-didattiche/qualita-della-formazione/laurea-lingue-letterature-straniere>

Per quanto concerne le potenzialità di sviluppo umanistico del CdS, anche in rapporto alla LM-37 in Lingue e letterature europee ed extra-europee, esse continuano ad essere soddisfatte. Quanto all'orientamento in uscita, il Comitato di indirizzamento costituisce un organo di riferimento molto importante per il CdS, che ne ha sempre ascoltato e recepito le istanze e le richieste in riferimento alle potenzialità occupazionali degli studenti: in tal senso, si rimanda al potenziamento dei tirocinii pre- e post-laurea, nonché al rafforzamento dell'insegnamento dei fondamenti del linguaggio commerciale in prospettiva professionalizzante entro i sillabi dei corsi delle 11 lingue straniere impartite nel CdS, come da indicazioni e suggerimenti emersi durante la seduta in presenza del Comitato stesso nel 2019. In questo ambito, inoltre, il CdS recepisce i dati sul buon livello di soddisfacimento circa il CdS e sulle prospettive lavorative dei laureati, che emergono da Almalaurea (riferiti ai laureati del CdS negli anni 2017 e 2018), come si evince dalle SMA per gli anni 2018, 2019 e 2020 (si allegano le SMA 2018, 2019 e 2020).

Per quanto concerne gli obiettivi formativi specifici, in linea con quanto indicato nel quadro A4.a (Obiettivi formativi specifici del Corso e descrizione del percorso formativo) della scheda SUA CdS, aggiornata nell'aprile 2020 con l'approvazione del CUN, i laureati in Lingue e Letterature straniere sanno coniugare le proprie abilità comunicative con le competenze storico-culturali e letterarie, rapportandosi agli altri in modo flessibile e cooperativo e sfruttando appieno il lavoro in équipe.

In linea con il quadro A4.b.1 (Conoscenza e comprensione, e Capacità di applicare conoscenza e comprensione: Sintesi) della scheda SUA CdS (aggiornata ad aprile 2020), le conoscenze e le abilità che il laureato in Lingue e letterature straniere avrà acquisito gli consentiranno di comprendere in modo appropriato le diverse realtà situazionali in cui potrà trovarsi nel quotidiano e in un contesto professionale relativamente alle due lingue di studio (competenze corrispondenti al livello B2/C1 del Quadro di Riferimento Europeo); il laureato triennale avrà consolidato inoltre la propria padronanza della lingua italiana e sviluppato adeguate competenze metalinguistiche. Le attività per mezzo delle quali lo studente conseguirà tali obiettivi sono lezioni frontali, esercitazioni con collaboratori linguistici di madrelingua, seminari specifici e conferenze, studio individuale, nonché soggiorni all'estero e tirocini formativi.

I risultati dell'apprendimento sono da considerarsi coerenti con i profili culturali e professionali in uscita. Per quanto riguarda i programmi di insegnamento, un'azione di revisione dei B2 era già stata programmata dal CdS indipendentemente dalla visita della CEV nel dicembre del 2016: nell'A.A. 2016-2017 è stata costituita una Commissione programmi, competente per coprire le diverse aree, e tutte le declaratorie degli insegnamenti sono state ampliate e declinate secondo i Descrittori di Dublino. La Commissione Programmi ha attentamente verificato e verifica annualmente l'adeguata esplicitazione delle propedeuticità e della progressione degli obiettivi formativi in insegnamenti di annualità successive. Viene verificata anche la corretta esposizione, con riferimento ai descrittori di Dublino, degli obiettivi formativi e delle competenze trasversali che ciascun insegnamento si prefigge di raggiungere. Riguardo alle modalità di verifica adottate dai singoli insegnamenti, esse sono controllate dalla Commissione Programmi, che tiene conto anche delle relazioni della Commissione Paritetica; quest'ultima si è espressa positivamente riguardo ai metodi di accertamento, nelle relazioni pervenute (si allegano le relazioni annuali della CPDS L-11 per gli anni 2017, 2018, 2019 e 2020). Pertanto, sia la Commissione Programmi sia la Commissione paritetica confermano, nel corso della revisione dei B2, che i metodi di verifica sono in linea con i Descrittori di Dublino. Link dei B2 della L-11: [anno-accademico-2020-2021 \(uniud.it\)](https://www.uniud.it/it/didattica/info-didattiche/qualita-della-formazione/laurea-lingue-letterature-straniere)



(vedi il Verbale del CCS del 20 maggio 2020, Scheda modifiche alla scheda SUA per l'ordinamento del 2020/2021, al link Qualità formazione CdS: <https://www.uniud.it/it/didattica/info-didattiche/qualita-della-formazione/laurea-lingue-letterature-straniere>).

I profili professionali, gli sbocchi e le prospettive occupazionali dei laureati cercano di tenere nel maggior conto le destinazioni professionali dei laureati: essi infatti sono stati aggiornati nella scheda SUA CdS nell'aprile 2020 (si vedano i quadri A2.a (Profilo professionale e sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati) e A2.b (codifiche ISTAT relative al profilo professionale previsto). L'offerta formativa è già adeguata rispetto al raggiungimento degli obiettivi, ma il CdS si sta sforzando di aggiornare i suoi contenuti all'attuale contesto lavorativo, avendo in progetto di inserire nel piano di studi, a partire dall'A.A. 2022/2023, discipline più professionalizzanti che differenzino anche maggiormente il CdS da quello di Mediazione culturale (L-12), fornendo agli studenti conoscenze e competenze specifiche in settori in forte espansione, come quello della ricerca di fonti informative e documentali in rete e quello riguardante la redazione di testi professionali in lingua italiana e straniera in rapporto alla rete.

Sulla base dell'analisi dei dati emergono le seguenti aree di miglioramento:

Area da migliorare	Offerta formativa curricolare
Area da migliorare	Offerta formativa extra-curricolare
Area da migliorare	Orientamento in uscita e raccordo con il mondo del lavoro

1-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo 1	Attualizzazione e maggiore caratterizzazione dell'offerta formativa curricolare
Azioni da intraprendere/modalità	<p>AZIONE 1: si prevede di inserire fra le discipline a scelta dello studente nella seconda e terza annualità i seguenti insegnamenti che caratterizzino maggiormente il CdS e forniscano agli studenti conoscenze e competenze specifiche in ambito digitale, per la redazione di testi professionali in lingua italiana e straniera in rapporto alla rete, e riguardo alla formazione dei docenti di lingue e culture straniere: Informatica umanistica (INF/01), Elementi di <i>information literacy</i> (M-STO/08), Linguistica italiana e <i>social media</i> (L-FIL-LET/12), Lingua italiana L2/LS (L-FIL-LET/12).</p> <p>AZIONE 2: per aumentare l'attrattività del CdS sul versante internazionale, migliorando le attività di orientamento in entrata, si prevede di offrire l'opportunità agli studenti stranieri di affinare le proprie conoscenze e competenze linguistiche e metalinguistiche nella lingua italiana, attraverso l'impiego di un collaboratore didattico (120 ore all'anno) e di un tutor dedicato di appoggio (200 ore/anno).</p>
Ambito/Punto di riflessione	Definizione dei profili culturali e professionali e architettura del CdS
Responsabile	Coordinatrice del CdS; CAQ-CdS; Consiglio del CdS; Commissione orientamento e tutorato.
Risorse necessarie	AZIONE 1: Per gli insegnamenti di Informatica umanistica (INF/01) e Lingua italiana L2/LS (L-FIL-LET/12), attivazione di due contratti da 40 ore di insegnamento ciascuno: finanziamento, sperabilmente, dal Piano Strategico di Ateneo 2021-2025.



	AZIONE 2: per la collaborazione didattica, finanziamento (sperabilmente) dal Piano Strategico di Ateneo 2021-2025; per il tutor di appoggio, finanziamento dall'Area Servizi agli studenti - Servizio Orientamento, tirocini e placement di uniud.
Tempi, scadenze	AZIONE 1: dall'A.A. 2022/2023. AZIONE 2: dall'A.A. 2021/2022.
Indicatore di raggiungimento dell'obiettivo e modalità di verifica	INDICATORE: Maggiore attrattività del CdS. MODALITA' DI VERIFICA: dati sulle immatricolazioni, questionario rivolto agli studenti.

Obiettivo 2	Arricchimento dell'offerta formativa extra-curricolare in direzione professionalizzante
Azioni da intraprendere/modalità	AZIONE 1: si propone di istituire un Laboratorio di comunicazione orale telefonica e telematica in lingua straniera (con turnazione delle lingue) per il terzo anno, da applicare a contesti lavorativi aziendali. AZIONE 2: si prevede di istituire un Seminario che affianchi i corsi curricolari di Lingua inglese, sui <i>phonics</i> , approccio didattico utilizzato nei paesi anglosassoni per insegnare i fonemi della lingua inglese e le loro corrispondenze grafemiche, ai fini di facilitare l'apprendimento della letto-scrittura in tenera età. Il seminario si rivolgerà a studenti del CdS interessati all'insegnamento dell'inglese nella scuola primaria.
Ambito/Punto di riflessione	Definizione dei profili culturali e professionali e architettura del CdS
Responsabile	Coordinatrice del CdS; CAQ-CdS; Consiglio del CdS.
Risorse necessarie	AZIONE 1: finanziamento, sperabilmente, dal Piano strategico di Ateneo 2021-2025. AZIONE 2: nessuna risorsa.
Tempi, scadenze	AZIONE 1: dall'A.A. 2022/2023; laboratorio annuale. AZIONE 2: dall'A.A. 2021-2022; seminario da offrire nel I o nel II semestre.
Indicatore di raggiungimento dell'obiettivo e modalità di verifica	INDICATORE: Maggiore professionalizzazione del CdS. MODALITA' DI VERIFICA: verifica scritta e/o orale al termine delle attività didattiche indicate.

Obiettivo 3	Potenziamento dell'orientamento in uscita e del raccordo con il mondo del lavoro
Azioni da intraprendere/modalità	AZIONE 1: a partire dall'A.A. 2021/2022, verso la conclusione del periodo didattico del II semestre, si organizzerà un'occasione di incontro con gli studenti della L-11, con informazioni sul colloquio di accesso, sull'offerta formativa e sulle iniziative delle diverse aree linguistico-culturali della LM-37. AZIONE 2: prosecuzione del seminario permanente "Incontri con l'esperto" attraverso conversazioni con professionisti delle aree di interesse del CdS, seminari e workshop. Si prevedono 8 incontri ad anno solare, con cadenza mensile o quindicinale nei mesi di ottobre, novembre, dicembre, marzo, aprile e maggio. AZIONE 3: il Comitato di Indirizzamento si riunirà da 1 a 2 volte all'anno (indicativamente nei mesi di aprile-maggio e novembre-dicembre) e svolgerà un ruolo di grande rilievo per monitorare costantemente la formazione e l'esperienza degli studenti, in linea con le richieste di competenze specifiche e trasversali provenienti dal mondo del lavoro.
Ambito/Punto di riflessione	Definizione dei profili culturali e professionali e architettura del CdS
Responsabile	Coordinatrice- del CdS; CAQ-CdS; Commissione orientamento e tutorato; Comitato di indirizzamento; Consiglio del CdS; Commissione per l'accesso alla LM-37.
Risorse necessarie	AZIONE 1: nessuna risorsa. AZIONE 2: finanziamento dal Dipartimento di Lingue e Letterature, Comunicazione, Formazione e Società, e, sperabilmente, dal Piano Strategico di Ateneo 2021-2025. AZIONE 3: nessuna risorsa.
Tempi, scadenze	AZIONE 1: dall'A.A. 2021/2022 – II semestre – maggio (prima dell'inizio della sessione estiva di esami). AZIONE 2: prosecuzione – con cadenza mensile o quindicinale nei mesi di ottobre, novembre, dicembre, marzo, aprile e maggio. AZIONE 3: prosecuzione – mesi di aprile-maggio e novembre-dicembre.



Indicatore di raggiungimento dell'obiettivo e modalità di verifica	INDICATORE: Potenziato raccordo con il mondo delle professioni. MODALITA' DI VERIFICA: questionario rivolto agli studenti; sondaggio tra i professionisti del Comitato di indirizzamento.
---	--

2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

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

L'analisi del punto 2-b, oltre a tenere conto delle osservazioni presenti nel Rapporto di Riesame Ciclico del 2016, ha preso in esame anche le Schede di Monitoraggio Annuale 2018, 2019, 2020.

Orientamento e tutorato:

Il CdS ha intensificato notevolmente le attività di orientamento - in entrata, *in itinere* e in uscita - e di tutorato, ha adottato il nuovo test d'ingresso TOLC del CISIA e ha aderito al Piano Orientamento e Tutorato POT7 UniSco.

Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze:

A partire dal 2017/2018 è stato adottato il test d'ingresso TOLC (denominato TOLC SU dall'A.A. 2019-2020), del Consorzio Interuniversitario CISIA, in sinergia con altre Università italiane. Il test - che presenta un'elevata predittività della carriera futura degli studenti - valuta la comprensione di testi di diversa tipologia in lingua italiana, le conoscenze pregresse, le capacità logiche dei candidati; la parte dedicata alle conoscenze della lingua inglese è stata adottata a partire dall'A.A. 2018-2019. Negli A.A. 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020 per l'ammissione al CdS era stata fissata una soglia che prevedeva il superamento di almeno il 30% dei quesiti. Dall'A.A. 2020/2021 la soglia è stata eliminata e si è provveduto all'istituzione di un OFA (Obbligo Formativo Attivo) per gli studenti che abbiano ottenuto un punteggio inferiore a 10 nella parte di Comprensione del Testo e Conoscenza della Lingua Italiana del TOLC SU. L'OFA consiste nella frequenza alle "Esercitazioni linguistiche di Letteratura italiana" ed in un breve colloquio a conclusione della frequenza.

Già nel novembre del 2017, per una valutazione oggettiva delle carriere degli studenti, su indicazione della direttrice del DILL, prof.ssa Antonella Riem, fu costituito un Gruppo di lavoro - presieduto dalla direttrice - per l'analisi dei dati relativi alle nuove immatricolazioni e delle informazioni emerse da questionari somministrati agli studenti del I anno e a coloro che, pur avendo superato la prova di accesso, non si sono immatricolati. Il Gruppo di lavoro ha elaborato e attuato le seguenti misure, tuttora attive:

1. preparazione di nuovo materiale illustrativo (flyer, presentazioni in powerpoint e micro-interviste filmate a laureate eccellenti: a) Perché scegliere la L-11; b) I punti di forza del corso; c) Mobilità Erasmus; d) Iniziative delle diverse aree linguistico-culturali; e) esiti professionali);
2. Università Aperta: iniziativa in cui gli studenti del V anno della scuola secondaria di secondo grado possono visitare l'Università e seguire le lezioni in piccoli gruppi;
3. moduli formativi per gli studenti della scuola secondaria di secondo grado del IV anno iscritti al V, inseriti nell'ambito dei Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento - PCTO: a) giugno 2019: "Grammatiche dell'altro mondo" (prof. Paolo Driussi); b) settembre 2019/giugno 2020: "Introduzione alle lingue, letterature e culture straniere: un viaggio affascinante verso l'Europa Centrale e Orientale" (prof.ssa Natka Badurina, prof.ssa Anna Maria Perissutti, prof. Emiliano Ranocchi, prof. Alessandro Zuliani, dott.sse Elisa Copetti e Alexandra Foresto); c). maggio 2021: "Introduzione alle lingue, letterature e culture straniere: un viaggio affascinante verso l'Europa Centrale e Orientale" (prof.ssa A. M. Perissutti, prof. E. Ranocchi, prof. A. Zuliani; dott.sse E. Copetti, A. Foresto, Katalin Barat, Jana Sovova).

Nel 2018/2019, in seguito all'adozione del test TOLC nel 2017/2018 e al fine di preparare adeguatamente i candidati a tale prova d'ingresso, il CdS, attraverso il suo referente per l'orientamento e il tutorato, prof. Andrea Del Ben, ha organizzato un corso di *Avviamento al test d'ingresso e al primo anno di studi* (settembre 2018). Le lezioni, tenute dal referente, erano incentrate su come leggere e analizzare testi



analoghi a quelli del TOLC e su simulazioni del test, mentre le lezioni di tre tutor didattici erano dedicate alla scrittura e alla riscrittura di testi, oltre che all'elaborazione dei riassunti. Nell'A.A. 2019-2020 (settembre-ottobre 2019) si è tenuto, per gli ammessi al CdS, un *Avviamento al primo anno di studi* con struttura analoga al precedente, focalizzato sull'introduzione al CdS nei suoi obiettivi formativi e contenuti disciplinari, e gravante sui fondi POT 7.

Per quanto concerne il **recupero delle carenze e l'assistenza agli studenti stranieri**, azione finalizzata al raggiungimento di 40 CFU e alla riduzione del numero di abbandoni, sono state attivate diverse forme di tutorato, che nel corso degli anni hanno visto un ampliamento significativo.

Dal 2016/2017 al 2018/2019 il CdS, insieme a Mediazione culturale L-12, ha usufruito di una tutor trasversale, su fondi dell'Ateneo, la cui attività è stata dedicata al supporto e al monitoraggio delle carriere degli studenti stranieri e ad azioni volte a ridurre gli abbandoni tra il I e il II anno. Tale figura è stata cassata, con l'adesione al POT7 e la disponibilità dei tutor didattici sostenuti da tale progetto, di cui si tratterà più sotto.

Nel triennio in esame, sono proseguite una serie di azioni didattiche di sostegno e rinforzo e sono state intraprese alcune nuove:

- a. Corsi per principianti assoluti e di rinforzo per gli studenti di lingua tedesca;
- b. Progetto di comunicazione plurilingue efficace (inglese-francese), entro il Piano strategico di Ateneo: prevede attività di tutorato per l'avvio alla redazione e alla traduzione di testi procedurali;
- c. Esercitazioni di Lingua russa per il primo e il secondo anno;
- d. Progetto di Innovazione Didattica "Da studente a studente", nato nell'A.A. 2015/2016 e coordinato dalla prof.ssa Rosanna Giaquinta fino all'A.A. 2018/2019, che prevede l'assegnazione di uno studente-tutor delle Lauree Magistrali agli studenti del corso che ne facciano richiesta. Il progetto in questione ha riguardato le lingue inglese, russa, spagnola e francese, e si è sviluppato nel triennio 2016-2019. Per la lingua inglese, prosegue come attività di *peer tutoring*.
- e. Per il francese, tramite il PFO interno, una tirocinante ha seguito gli studenti cinesi del progetto Marco Polo nell'A.A. 2017/2018, e dall'A.A. 2018/2019 è partita ed è tuttora in funzione l'attività di sostegno didattico *Apprentissage cooperatif*. Nel 2018/2019 ha preso il via il corso di lingua francese per principianti assoluti. Inoltre, nel 2017/2018 sono stati attivati vari tutorati didattici specifici: 1. lingua spagnola (responsabile prof.ssa Katerina Vaiopoulos); 2. lingua francese (responsabile prof.ssa Sara Vecchiato); 3. letteratura italiana (responsabile prof. Andrea Del Ben).

Dall'A.A. 2018/2019 Lingue e letterature straniere, insieme a Mediazione culturale, ha aderito al progetto nazionale - finanziato dal MIUR e cofinanziato dall'Ateneo di Udine - intitolato POT 7 UniSco (Università capofila: Padova), con referente per L-11 il prof. Andrea Del Ben. Un impegno particolare è stato dedicato alla promozione di attività finalizzate all'orientamento in entrata e in attività di tutorato *in itinere*, per il completamento con successo dei Corsi di studio triennali e, soprattutto, per il conseguimento dei 40 cfu previsti nel passaggio dal primo al secondo anno di studio. Su questo versante un importante salto qualitativo è avvenuto grazie al Piano Orientamento e Tutorato, grazie ai fondi arrivati dal Fondo Giovani gestito dal MIUR. Per il POT 7 era stata stabilita, per L-11 e L-12, come stanziamento massimo per ogni anno accademico negli anni 2018-2021, la cifra di 20.000 euro, cui va aggiunto un cofinanziamento obbligatorio del 10%, quindi di 2000 euro, a carico di ogni singolo Ateneo. La pandemia ha causato l'interruzione dello stanziamento per il 2020, mentre per il 2021 lo stanziamento è stato significativamente inferiore. Le azioni iscritte all'interno del POT 2018/2019 sono state dedicate in prevalenza alla didattica integrativa *in itinere* e più segnatamente si sono selezionati 16 tutor didattici - per ciò che riguarda le lingue e le letterature - che hanno svolto compiti di rinforzo e sostegno per gli studenti della L-11 in difficoltà con il superamento degli esami di: Letteratura italiana e di Linguistica generale; di Lingua e/o Letteratura per le seguenti lingue straniere: inglese, francese, russo, spagnolo, tedesco. A questi si aggiungano i 3 tutor impiegati nell'*Avviamento al primo anno di studi*. Da marzo 2020 il CdS si è dotato di due tutor e-learning - successivamente denominate Tutor trasversali per la didattica



mista - che sono state preziose per il sostegno tecnico a docenti e studentesse/studenti durante l'emergenza sanitaria Covid-19, nella gestione dei corsi erogati a distanza, degli esami di profitto e di laurea a distanza.

Il **numero degli immatricolati** ha visto una contrazione negli A.A. 2017-18, 2018-19, 2019-20 – non in linea con la media geografica di riferimento e con quella nazionale -, ma ha visto contestualmente una vistosa diminuzione percentuale degli abbandoni e un aumento nel biennio 2018-2020 della percentuale di studenti che conseguono 40 cfu nel passaggio dal primo al secondo anno di corso, malgrado il dato sia inferiore alle medie geografica e nazionale. Una significativa ripresa delle immatricolazioni nell'A.A. 2020/2021 probabilmente è dovuta all'eliminazione della soglia del 30% nel TOLC SU. Nell'A.A. 2019/2020 la necessità di affrontare il calo delle immatricolazioni e ottenere maggiore visibilità per L-11 ha portato alla produzione di due cortometraggi, ideati e realizzati dalle tutor plus dott.sse Alessia Tamer e Maria Georgiana Bulea. Nel primo, la prof.ssa Katerina Vaiopoulos presenta il CdS di Lingue e letterature straniere; nel secondo L-11, insieme a L-12, sono presentati in *Stop motion*. Pubblicati sulla pagina Facebook e sul profilo Instagram Tutor Lingue, hanno avuto numerose visualizzazioni (dati aggiornati al 31 maggio 2021): 1. Cortometraggio prof.ssa Vaiopoulos: Fb 2065 – Instagram 445; 2. Cortometraggio *Stop motion*: Fb 1274 – Instagram 238.

I contatti con le parti sociali sono stati consolidati e ampliati, sviluppando relazioni periodiche, regolarmente verbalizzate e intensificate dal 2016. L'attività principale è la verifica della validità e attualità dei profili professionali insieme a proposte di modifica dell'offerta formativa in coerenza con il confronto con le parti sociali, l'esplorazione di nuovi bacini di accoglienza dei laureati e l'attivazione di protocolli di collaborazione. Dal 2017/2018 è stato creato un seminario permanente, finanziato dal DILL, dal titolo "Incontri con l'esperto", consistente in una serie di incontri mensili con professionisti dei settori legati alle discipline insegnate nel Corso di studio. Gli incontri si tengono regolarmente dal novembre 2017 ad oggi, 2021. Un'ulteriore iniziativa riguarda gli incontri con le parti sociali, che dal 31 maggio 2018 vede una nuova importante riunione consultiva allargata a esponenti del mondo del lavoro e delle professioni a livello territoriale, per rinnovare il Comitato di Indirizzamento, che ha il compito di valutare l'andamento dei corsi di studio, elaborare proposte di definizione e progettazione formativa, promuovere i contatti e le sinergie con il territorio. Un altro incontro si è tenuto il 29 aprile 2019. Riguardo alla coerenza fra gli obiettivi formativi del CdS e i profili professionali previsti, grazie alle riunioni finora svoltesi del Comitato di indirizzamento, è stato possibile delineare con maggiore precisione i profili professionali connessi agli obiettivi formativi del CdS, recependo i suggerimenti che sono provenuti e provengono dalle diverse parti sociali coinvolte, anche sulle funzioni e le competenze dei profili stessi.

Obiettivo 1	Riduzione del calo delle immatricolazioni
Azioni intraprese	Realizzazione cortometraggi per far acquisire maggior visibilità a L-11
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori circa il percorso di studio e la regolarità delle carriere
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Ancora pubblicati sui social nell'A.A. 2020/2021. Nel 2020/2021 vi è stato un sensibile aumento delle immatricolazioni. 1) Verbali del CCS del 19 febbraio 2020 e 25 marzo 2020; 2). Manifesto degli studi di Lingue e Mediazione 2019-2020; 3). Report dati di ingresso, percorso e uscita del CdS da Datamart uniud; 4). Foglio Excel con dati numerici sugli esami sostenuti complessivamente dagli studenti del CdS negli A.A. 2016-2020 rispetto a quelli sostenuti nel quinquennio precedente, A.A. 2010-2015.
Evidenze documentali	1). Pubblicazione su Fb e Instagram; 2). Video visualizzabile su youtube uniud.

Obiettivo 2	Regolarità delle carriere (primo anno di studio)
--------------------	--



Azioni intraprese	Corsi preparatori alle prove di accesso e al I anno del CdS
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori circa il percorso di studio e la regolarità delle carriere
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Attuata nell'A.A. 2018-2019 e 2019-2020.
Evidenze documentali	1). Relazione della prof.ssa Renata Londero al NuVa del 9 luglio 2019; 2). Verbale CCS 16 settembre 2019; 3). Graduatorie di superamento prova di accesso TOLC SU per gli A.A. 2018/2019 e 2019/2020; 4). Link al Report dati di ingresso, percorso e uscita del CdS da Datamart uniud: https://www.uniud.it/it/didattica/info-didattiche/qualita-della-formazione/laurea-lingue-letterature-straniere/dati-ingresso-percorso-uscita

Obiettivo 3	Miglioramento della regolarità delle carriere
Azioni intraprese	Istituzione tutor e-learning
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori circa il percorso di studio e la regolarità delle carriere
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Prosegue nell'A.A. 2020/2021
Evidenze documentali	1). Verbali CdS dei giorni 27/11/2019, 19/02/2020 e 23/09/2020. 2). Link al Report dati di ingresso, percorso e uscita del CdS da Datamart uniud: https://www.uniud.it/it/didattica/info-didattiche/qualita-della-formazione/laurea-lingue-letterature-straniere/dati-ingresso-percorso-uscita

Obiettivo 4	Recupero delle carenze formative
Azioni intraprese	1) corso preliminare per principianti assoluti di lingua tedesca per il primo anno; 2) corso di rinforzo agli studenti del secondo anno che hanno intrapreso lo studio del tedesco; 3) esercitazioni di Lingua russa per il primo e il secondo anno; 4) progetto strategico di Dipartimento (DILL) "Comunicazione plurilingue efficace" (tutorato lingua francese); 5) corso di lingua francese per principianti assoluti; 6) tutorati didattici specifici (lingua spagnola, lingua francese, letteratura italiana); 7) PID progetto "Da studente a studente" per inglese, russo e spagnolo; progetto Peer-tutoring per inglese; 8) tramite PFO interno una tirocinante ha seguito gli studenti cinesi del progetto Marco Polo, nell'A.A. 2017-18; dall'A.A. 2018-19 è attivo l' <i>Apprentissage cooperatif</i> . 9) istituzione degli OFA nel 2020/2021.
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori circa il percorso di studio e la regolarità delle carriere
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	1) attuato (30 ore annue) [continua] 2) attuato (20 ore annue) [continua] 3) attuate (20 ore annue) [continuano] 4) attuato 5) attuato [continua] 6) attuati per gli A.A. 2017/2018 e 2018/2019 7) attuato 8) attuato nell'A.A. 2017-18 e non più attivo; attuato dall'A.A. 2018-19 e prosegue ancora attivo 9) attuata nel 2020/2021. Recupero complessivo delle carenze formative riscontrate.
Evidenze documentali	1). Relazione prof.ssa Bortoluzzi; 2). Relazione prof.ssa Gerolimich; 3). Relazione PID prof.ssa Giaquinta (domanda di attivazione del progetto PID e relazione attività PID per l'A.A. 2016/2017); 4). Relazione prof.ssa Renata Londero al NuVa del 9 luglio 2019.



Obiettivo 5	Superamento delle difficoltà nel conseguimento dei CFU al I anno
Azioni intraprese	POT volto a promuovere attività di formazione finalizzate al conseguimento dei 40 cfu previsti nel passaggio dal primo al secondo anno di studio (istituzione di tutor didattici con compiti di rinforzo e sostegno per gli studenti del I anno che non hanno superato l'esame di Lingua o Letteratura per inglese, francese, russo, spagnolo, tedesco, per Letteratura italiana, Linguistica generale), dal 2018/2019.
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori circa il percorso di studio e la regolarità delle carriere
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Prosegue nel 2020/2021; individuazione delle cause della difficoltà di conseguimento dei CFU al termine del I anno.
Evidenze documentali	1). Verbali CAQ CdS 24 gennaio 2018 e 30 maggio 2018; 2). relazioni CPDS 2017-2019; SMA L-11 2018 e 2019.

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Orientamento e tutorato:

Le attività di orientamento e tutorato, piuttosto intense e capillari, sono in linea con i profili culturali e professionali disegnati dal CdS e tengono conto dei risultati del monitoraggio delle carriere. Circa la solidità, la stabilità e l'attrattività del Corso, si rinvia alle Schede di Monitoraggio Annuale redatte negli anni 2018, 2019, 2020.

In rapporto all'**andamento** altalenante **delle immatricolazioni** dal 2017 al 2020 (con un'importante inversione di tendenza rilevata durante l'attuale anno accademico 2020/2021, vedi Quadro 2a), il CdS si impegna a rinforzare ulteriormente le iniziative e le attività di orientamento in ingresso.

Per quanto concerne le **conoscenze richieste in ingresso e il recupero delle carenze**, dal 2017/2018 il CdS si serve del test di accesso TOLC SU del CISIA, altamente predittivo della carriera futura degli studenti, e dall'A.A. 2020/2021 ha provveduto all'istituzione di un OFA (Obbligo Formativo Attivo) per gli studenti che ottengono un punteggio inferiore a 10 nella parte di Comprensione del Testo e Conoscenza della Lingua Italiana del TOLC SU. Attualmente, per superare l'OFA, viene richiesto agli studenti di impegnarsi in attività relative alla comprensione e alla produzione della lingua italiana scritta, monitorate dalla Commissione di accesso al CdS. Per il 2021/2022, è in previsione un doppio binario di azione, a seconda della tipologia di studenti coinvolti. Gli studenti di madrelingua straniera saranno seguiti da un tutor dedicato, che sarà a disposizione della Commissione per l'accesso alla L-11 e della Coordinatrice circa le attività di recupero e le modalità di verifica da attuare, indirizzando gli studenti a frequentare i corsi intensivi di lingua italiana offerti dal CLA. Gli studenti di madrelingua italiana dovranno invece svolgere attività di recupero relative alle competenze nella lingua italiana, attraverso una risorsa informatica su una piattaforma online specializzata.

Sul fronte del **recupero iniziale delle carenze e del sostegno agli studenti di madrelingua straniera**, il CdS ha in progetto nel prossimo quinquennio di intensificare e rafforzare le attività dedicate a tale scopo, ritenute ancora non del tutto incisive ed efficaci. Un analogo sforzo viene profuso dal CdS per ovviare al problema degli **abbandoni**, ancora presenti nel passaggio dal I al II anno di studio, attraverso l'intensificazione delle attività di tutorato a sostegno degli studenti dalla preparazione più lacunosa.

Per quanto riguarda l'**internazionalizzazione**, durante il percorso formativo lo studente viene sempre incoraggiato a utilizzare il programma Erasmus o a usufruire di altre iniziative attive all'estero con risorse mirate (borse di studio e fondi per l'internazionalizzazione), che lo mettono nelle condizioni di saggiare e potenziare la sua reale competenza linguistica e gli forniscono l'occasione di un reale contatto con la cultura dei paesi di cui studia la/le lingua/e. Mediante l'attivazione di tirocini, stage e laboratori professionalizzanti



presso strutture che all'estero richiedano competenze linguistico/culturali, lo studente può valutare in prima persona il proprio livello in tale ambito. Ogni anno, in concomitanza con l'uscita del bando Erasmus plus, il CdS, attraverso le proprie delegate Erasmus, organizza un incontro informativo aperto a tutti gli studenti interessati a fare domanda entro il progetto Erasmus plus. Dall'A.A. 2019/2020, gli incontri di presentazione sono diventati due all'anno. Inoltre, nel 2020/2021 la mobilità internazionale del CdS è stata scelta dal Delegato di Ateneo all'internazionalizzazione per la ricchezza e la complessità degli accordi in essere, al fine di testare la digitalizzazione dell'iter di mobilità internazionale dell'intero Ateneo, attraverso le sue varie procedure. Malgrado ciò, i CFU conseguiti all'estero dagli studenti, pur con qualche oscillazione, rimangono assai bassi. Va segnalato che la pandemia Covid-19 ha portato alla sospensione della mobilità Erasmus in presenza nell'A.A. 2019/2020 e 2020/2021.

Il CdS favorisce l'accessibilità, nelle strutture e nei materiali didattici, agli **studenti disabili** e con DSA; a questo scopo si avvale dell'ufficio preposto dall'Ateneo (Servizi per studenti diversamente abili e con DSA) e di una figura delegata dal Dipartimento a cui il CdS afferisce, la prof.ssa Katerina Vaiopoulos.

Riguardo alle **modalità di verifica dell'apprendimento**, esse sono controllate dalla Commissione Programmi, che tiene conto anche delle relazioni della Commissione Paritetica; quest'ultima si è espressa positivamente sulle modalità di verifica dell'apprendimento nelle ultime tre relazioni finali pervenute (2018, 2019, 2020). Si ricorda che dall'A.A. 2016/2017 tutte le declaratorie degli insegnamenti sono state ampliate e declinate secondo i Descrittori di Dublino (vedi Quadri 1b, 4a, 5a).

Sulla base dell'analisi dei dati emergono le seguenti aree di miglioramento:

Area da migliorare	Regolarizzazione dell'andamento delle immatricolazioni
Area da migliorare	Attività didattiche connesse all'assolvimento degli OFA (Obblighi formativi aggiuntivi)
Area da migliorare	Sostegno agli studenti con difficoltà e agli studenti di madrelingua straniera
Area da migliorare	Ulteriore promozione dell'offerta Erasmus plus tra gli studenti del CdS

2- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo 1	Regolarizzazione dell'andamento delle immatricolazioni
Azioni da intraprendere/modalità	AZIONE 1: Implementare la produzione di materiali multimediali per la pubblicizzazione del CdS (orientamento in ingresso). AZIONE 2: Accrescere le presentazioni del CdS presso gli Istituti di istruzione secondaria superiore del territorio.



	AZIONE 3: Preparare un questionario sui motivi della scelta del CdS da parte degli studenti.
Ambito/Punto di riflessione	Orientamento e tutorato
Responsabile	Coordinatrice del CdS; Commissione orientamento e tutorato; Consiglio del CdS.
Risorse necessarie	Nessuna
Tempi, scadenze	AZIONE 1: nell'A.A. 2021/2022. AZIONE 2: dall'A.A. 2021/2022, e per il prossimo quinquennio. AZIONE 3: nell'A.A. 2021/2022.
Indicatore di raggiungimento dell'obiettivo e modalità di verifica	INDICATORE: Maggiore attrattività del CdS. MODALITÀ DI VERIFICA: dati sulle immatricolazioni, questionario rivolto agli studenti.

Obiettivo 2	Attività didattiche connesse all'assolvimento degli OFA (Obblighi formativi aggiuntivi)
Azioni da intraprendere/modalità	Implementazione delle attività rivolte all'assolvimento degli OFA durante il primo anno di studio. Gli OFA di lingua italiana verranno attribuiti a chi avrà risposto in modo corretto a meno di 15 quesiti su 30 nella sezione di comprensione della lingua italiana del TOLC SU. Gli studenti di madrelingua italiana dovranno svolgere il MOOC (Massive Open Online Course) sulle competenze di italiano, preparato nell'ambito del progetto UniSco - Piano di orientamento e tutorato (POT), che sarà disponibile da settembre 2021 sulla piattaforma del progetto www.orientazione.it
Ambito/Punto di riflessione	Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze
Responsabile	Coordinatrice del CdS; CAQ-CdS; Consiglio del CdS; Commissione di accesso al CdS; Referente CISIA per il CdS.
Risorse necessarie	Nessuna
Tempi, scadenze	A partire dall'A.A. 2021/2022, e per il prossimo quinquennio.
Indicatore di raggiungimento dell'obiettivo e modalità di verifica	INDICATORE: Attività didattiche per recupero OFA a pieno regime. MODALITÀ DI VERIFICA: dati sul superamento degli esami durante il primo anno di studio.

Obiettivo 3	Sostegno agli studenti con difficoltà e agli studenti di madrelingua straniera
Azioni da intraprendere/modalità	Dal 2021/2022 è in previsione un doppio piano di azione per gli studenti con difficoltà, a seconda della tipologia degli studenti coinvolti. AZIONE 1: Gli studenti di madrelingua straniera saranno seguiti a partire dal primo anno di studio da un tutor dedicato, che sarà a disposizione della Commissione per l'accesso al CdS e della Coordinatrice circa le attività di recupero e le modalità di verifica da attuare. Tale tutor potrà affiancarsi, presumibilmente dal 2022/2023, a un collaboratore didattico, che procederà su due percorsi paralleli: 1. erogherà, a "classette" e a singoli, lezioni frontali che saranno incentrate su temi e metodi fondamentali per un più rapido e proficuo apprendimento; 2. erogherà lezioni individuali o a piccoli gruppi omogenei, mirate alla soluzione di problemi specifici, segnalati dai discenti. AZIONE 2: Gli studenti di madrelingua italiana in difficoltà nel superamento degli esami continueranno a essere seguiti da tutor didattici per le aree linguistiche di inglese, francese, spagnolo, tedesco e russo, Letteratura italiana e Linguistica generale, entro il POT 7.
Ambito/Punto di riflessione	Recupero delle carenze; Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche.
Responsabile	Coordinatrice del CdS; Commissione orientamento e tutorato; Consiglio del CdS.
Risorse necessarie	AZIONE 1: finanziamento, sperabilmente, dal Piano Strategico di Ateneo 2021-2025.



	AZIONE 2: finanziamento, sperabilmente, dal POT 7 UniSco.
Tempi, scadenze	AZIONE 1: A partire dall'A.A. 2021/2022 (tutor) e dall'A.A. 2022/2023 (collaboratore didattico), e per il prossimo quinquennio. AZIONE 2: dall'A.A. 2021/2022.
Indicatore di raggiungimento dell'obiettivo e modalità di verifica	INDICATORE: Superamento delle carenze da parte degli studenti in difficoltà. MODALITÀ DI VERIFICA: dati sul superamento degli esami nel piano di studio.

Obiettivo 4	Ulteriore promozione dell'offerta Erasmus plus tra gli studenti del CdS
Azioni da intraprendere/modalità	Creazione di un format a "banner" che a intervalli irregolari si apre, oltre che negli spazi dell'Ufficio internazionale di Ateneo e in quelli dedicati alla comunicazione del DILL con gli studenti, anche nelle mail inviate agli studenti. Si possono ipotizzare diverse serie di banner: un tipo potrebbe comporsi di 3 o 4 immagini linkate che rinviano ad altrettante sezioni tematiche contenenti testimonianze, riflessioni, narrazioni in streaming da parte di chi ha vissuto o sta vivendo un'esperienza Erasmus. Un secondo tipo potrebbe riguardare la testimonianza in diretta video di chi si trova in quel momento in mobilità. Un terzo tipo potrebbe raccontare una o più storie a puntate.
Ambito/Punto di riflessione	Internazionalizzazione della didattica
Responsabile	Coordinatrice del CdS; Referenti Erasmus del CdS.
Risorse necessarie	Nessuna
Tempi, scadenze	A partire dall'A.A. 2021/2022, e per il prossimo quinquennio.
Indicatore di raggiungimento dell'obiettivo e modalità di verifica	INDICATORE: Ulteriore incentivazione della mobilità Erasmus. MODALITÀ DI VERIFICA: dati sulla mobilità Erasmus degli studenti del CdS.

3 – RISORSE DEL CdS

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

Il Rapporto di Riesame Ciclico precedente (2016) non includeva questo specifico punto, che di conseguenza è stato elaborato su altre fonti: scheda SUA-CdS: B3, B4, B5; segnalazioni od osservazioni provenienti da docenti, studenti, personale TA; indicatori sulla qualificazione del corpo docente; quoziente studenti/docenti dei singoli insegnamenti; risorse e servizi a disposizione del CdS.

Per quanto riguarda i cambiamenti intercorsi dal 2016 ad oggi, si osserva l'incremento del numero dei docenti rispetto a quello degli studenti, che consente una didattica di migliore qualità e può essere considerato un fattore attrattivo per il nostro corso, come risulta dagli indicatori analizzati nel Quadro 3b.

Gli effetti positivi sull'offerta didattica desumibili dagli indicatori a cui si è fatto riferimento sono confermati dal rapporto della Commissione Paritetica del 10 dicembre 2019. In base a un'analisi dei questionari concernenti la soddisfazione degli studenti, il rapporto constata che gli studenti ritengono che i docenti del corso siano "disponibili, reperibili, chiari e motivano l'interesse nelle materie insegnate, e che gli orari delle lezioni sono rispettati e le attività integrative utili".

Un sensibile miglioramento nelle risorse riguarda la collocazione delle sedi didattiche. Nel Rapporto di Riesame 2016 (Quadro 3c) veniva segnalata tra le "Minacce" "la cronica insufficienza delle aule dislocate in ben sette sedi diverse". La ristrutturazione di Palazzo Antonini ha consentito di svolgere oggi la didattica in sole tre sedi (Palazzo Antonini, via Margreth e via Zanon).

Altri miglioramenti riguardanti la valutazione delle strutture e l'utilizzo di postazioni informatiche, laboratori e biblioteche si desumono dai dati Almalaurea di cui al Quadro 3b.



Obiettivo 1	Miglioramento della dotazione di personale tecnico-amministrativo
Azioni intraprese	Segnalazione delle esigenze del CdS agli organi di Dipartimento e di Ateneo preposti
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori relativi alla didattica
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Attuata; assegnazione di un'ulteriore unità tecnico-amministrativa a partire dall'1 VII 2019.
Evidenze documentali	Estratto Consiglio DILL del 20 luglio 2019 in cui la Direttrice DILL, prof.ssa Antonella Riem, comunica la presa di servizio del dott. Alessandro Coari come personale amministrativo a tempo determinato di categoria C. dal 01/07/2019 al 30 giugno 2020, a valere sui fondi del Corso di Specializzazione per insegnanti di Sostegno 2018/19.

Obiettivo 2	Ottimizzazione della disponibilità di spazi
Azioni intraprese	Analisi delle possibilità di acquisire nuovi spazi e di ottimizzare l'uso di quelli disponibili
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori relativi alla didattica
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Attuata; apertura di un nuovo laboratorio informatico (2018).
Evidenze documentali	1). Verbale CCS del 16 settembre 2019 (oggetto 9, pp. 18-20); 2). relazioni annuali CPDS 2017-2019; SMA L-11 2018 e 2019.

3- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Dotazione e qualificazione del personale docente:

Si osserva un incremento del numero dei docenti rispetto a quello degli studenti rilevabile dagli indicatori di riferimento valutati nelle SMA: l'indicatore IC 08 (percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti del corso di studio di cui sono docenti di riferimento), nel nostro caso è del 100%, ossia tre punti percentuali al di sopra delle medie di area geografica e nazionale; l'indicatore IC 05 (rapporto studenti regolari/docenti, comprensivo, per i docenti, dei ricercatori di tipo A e B) mostra che dal 2015 al 2019 il rapporto tra numero dei docenti e numero degli studenti è calato e il divario rispetto agli Atenei di area geografica e nazionale è sensibilissimo a vantaggio del nostro corso di laurea (5,7 nel 2019 per il nostro corso contro un rapporto di 22.2 e 24.1 rispettivamente negli Atenei di area geografica e a livello nazionale). Per quanto riguarda il rapporto studenti/docenti, l'indicatore IC 27 (il rapporto complessivo tra studenti iscritti e docenti, pesato per le ore di docenza) è senz'altro buono, sia perché è in costante calo (si è passati da 35 del 2015 a 19,5 del 2019), sia perché è nettamente migliore del dato degli Atenei di area geografica (40,8) e di quello nazionale (40,9).

I docenti sono adeguati, per numerosità e qualificazione, a sostenere le esigenze del CdS, tenuto conto sia dei contenuti scientifici che dell'organizzazione didattica, come dimostrano l'indicatore IC 27 e IC 05 valutati nelle SMA. L'elenco dei docenti titolari di insegnamento è disponibile al Quadro B3 della SUA-CdS. Il legame tra le competenze scientifiche dei docenti e gli obiettivi didattici viene valorizzato, com'è dimostrato dalle numerose iniziative seminariali o di didattica integrativa, collegate alle competenze scientifiche dei docenti, che permettono agli studenti di acquisire crediti di tirocinio, e che sono ampiamente documentate sotto la voce "Riconoscimento crediti per attività di tirocinio" in tutti i Verbali dei Consigli di Corso di Laurea.

Per quanto riguarda le iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche nelle diverse discipline, si segnala la partecipazione attiva dei componenti del corso di laurea a tutte le iniziative di Ateneo relative alla didattica online.



Inoltre, alcune figure individuate all'interno del corso di laurea hanno sempre preso parte alle iniziative di Ateneo relative al miglioramento della didattica per quanto riguarda l'innovazione e l'inclusione (studentesse e studenti con disabilità e disturbi specifici di apprendimento).

Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica:

Circa i servizi di supporto alla didattica (Dipartimento, Ateneo), il sostegno alle attività del CdS è stato costante, ma si osserva una carenza di personale (vedi Aree di Miglioramento). Esiste un'attività di verifica della qualità del supporto fornito dal personale tecnico-amministrativo, attraverso il costante monitoraggio del rispetto delle scadenze di tutte le attività programmate. La programmazione del lavoro è coerente con l'offerta formativa del CdS ed è costantemente valutata dall'Ufficio Programmazione di Ateneo, dal Presidio della Qualità di Ateneo e mediante i reports consultabili nei relativi quadri della SUA-CdS.

I dati Almalaurea (97 intervistati su 101 laureati nel 2019) per quanto riguarda la valutazione delle strutture sono positivi: le aule sono giudicate "spesso adeguate" o "quasi sempre adeguate" dall'83% dei nostri studenti contro il 66% della media nazionale. Per quanto riguarda le postazioni informatiche e i laboratori, i nostri studenti danno una valutazione dell'adeguatezza di queste strutture molto più favorevole rispetto ai loro colleghi di altri Atenei. Si segnala inoltre un superiore utilizzo delle biblioteche rispetto alla media nazionale e una valutazione decisamente positiva del servizio di biblioteca da parte del 62,3%, a fronte di un 43,3% della media nazionale.

In merito si veda il Quadro B4 della SUA-CdS.

Sulla base dell'analisi dei dati emergono le seguenti aree di miglioramento:

Area da migliorare	Incremento del personale tecnico-amministrativo di supporto alla didattica.
---------------------------	---

3- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo 1	Incremento del personale tecnico-amministrativo di supporto alla didattica
Azioni da intraprendere/modalità	Segnalazione della carenza alla direzione amministrativa dell'Ateneo
Ambito/Punto di riflessione	Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica
Responsabile	Coordinatrice del Consiglio di Corso di Laurea
Risorse necessarie	Nessuna
Tempi, scadenze	Richiesta da soddisfare entro l'anno.
Indicatore di raggiungimento dell'obiettivo e modalità di verifica	Verifica dell'assunzione di almeno una unità di personale da aggiungersi al personale tecnico-amministrativo esistente.

4 – MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CdS

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

Il Rapporto di Riesame Ciclico precedente (2016) non includeva questo specifico punto, che di conseguenza è stato elaborato su altre fonti: scheda SUA-CdS: B1, B2, B4, B5, B6, B7; C1, C2, C3; D4. Segnalazioni o osservazioni provenienti da docenti, studenti, personale TA. Consigli del CdS e del Dipartimento. Relazioni della CPDS. Altre riunioni collegiali.



Coinvolgimento degli interlocutori esterni:

È stato attivato il Comitato di Indirizzamento, che permette l'incontro tra docenti del corso di laurea ed esponenti del mondo del lavoro e delle professioni. È stato nominato il prof. Pascolini come responsabile dei rapporti con il mondo del lavoro e delle professioni. Gli interlocutori esterni, inseriti nel Comitato di Indirizzamento, appartengono all'ambito imprenditoriale, commerciale, delle associazioni di categoria, della scuola, delle professioni di traduzione e intermediazione internazionale. Il Comitato ha il compito di valutare l'andamento dei corsi di studio, di elaborare proposte di progettazione formativa e di promuovere i contatti e le sinergie con il territorio. (Si vedano i verbali delle riunioni del Comitato di Indirizzamento del 31 maggio 2018 e del 29 aprile 2019.) Nel 2020, a causa dell'emergenza sanitaria, non si è potuta tenere una riunione, ma la Coordinatrice si è mantenuta in contatto con i membri del Comitato. La Coordinatrice con comunicazione dell'11/09/2020 informava i membri del Comitato che in base alla classifica Censis delle Università italiane 2019/2020 (pubblicata il 13 luglio 2020) il corso di laurea triennale L-11 è risultato il quinto a livello nazionale su un totale di 41 Atenei, con il punteggio di 98,5 su 100. Questo risultato molto positivo conferma il costante impegno del corso nel miglioramento dell'offerta didattica. Il Comitato di Indirizzamento nella riunione del 29 aprile 2019 suggeriva l'istituzione di un seminario formativo per lo sviluppo delle competenze trasversali, della capacità di *problem-solving* e del lavoro di équipe. Per soddisfare queste esigenze è stato reso permanente il seminario "Incontri con l'esperto", che era già attivo a partire dall'A.A. 2017-2018. Dal 14 maggio 2019 a oggi si sono tenuti dodici incontri, fra cui un corso di sei ore di *soft skills* nell'A.A. 2018-2019.

Contributo dei docenti e degli studenti:

Per quanto riguarda il rapporto tra gli studenti e i docenti, la CPDS ha pubblicato sul sito istituzionale del DILL una scheda di "segnalazione di criticità e/o suggerimenti" a disposizione degli studenti, i quali possono così formulare i loro reclami.

Interventi di revisione dei percorsi formativi:

Sono stati apportati alcuni mutamenti ai piani di studio. Nell'A.A. 2019-2020, al fine di arricchire e diversificare l'offerta degli insegnamenti a scelta per la seconda annualità, sono stati attivati gli insegnamenti di "Lingue e letterature ispano-americane" e di "Teoria e analisi dei testi letterari in lingua tedesca". Nell'A.A. 2020-2021 il corso di "Storia della filosofia", previsto al secondo anno, è stato ridenominato come "History of European Ideas and Cultures", da tenersi in lingua inglese, con ridefinizione degli obiettivi formativi. Inoltre, al terzo anno il "Laboratorio Informatico e di Scrittura" è stato trasformato in "Laboratorio di Scrittura Accademica e Comunicazione Professionale" nel 2020/2021, con effetti sulla qualità della didattica nell'A.A. 2021/2022. L'insegnamento di "Storia dell'Europa orientale" è stato ridenominato come "Storia dell'Europa Centro-Orientale", con ridefinizione degli obiettivi formativi. Nel Consiglio di Corso del 17 marzo 2021, in sede di programmazione didattica relativa all'A.A. 2021-2022, si è approvata l'introduzione fra le discipline a scelta del secondo anno dei seguenti insegnamenti: "Letterature francofone", "Letterature di Lingua inglese" e "Linguistica ladina". Questi provvedimenti indicano un arricchimento dell'offerta didattica e un'attenzione alle esigenze di formazione culturale degli studenti.

Obiettivo 1	Rendere gli studenti più consapevoli del largo spettro di applicazioni lavorative che la loro preparazione può offrire. Educare lo studente ad aprirsi a possibilità nuove. (Vedi Rapporto di Riesame 2016 Quadro 1-e.)
Azioni intraprese	Potenziamento dei tirocini. Individuazione di un docente che progetti e organizzi attività di tirocinio realmente formative.
Ambito/Punto riflessione	di Interventi di revisione dei percorsi formativi



Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Attuata. È stato nominato un delegato nella persona del prof. Mauro Pascolini, delegato per i contatti con il mondo del lavoro e l'attivazione di nuovi tirocini. Potenziamento delle attività di tirocinio.
Evidenze documentali	1). Verbali di Consiglio di corso di laurea (vedi Verbale del 23 settembre 2020); 2). Mail dell'Ufficio Tirocinii al prof. Lotti (data: 27 maggio 2021) secondo la quale "le aziende convenzionate che hanno espresso la preferenza per offrire l'opportunità di tirocinio a studenti iscritti ai corsi dell'area linguistica sono 1.661".

Obiettivo 2	Promuovere tra gli studenti una prima conoscenza ravvicinata del mondo del lavoro. (Vedi Rapporto di Riesame 2016 Quadro 1-e).
Azioni intraprese	Sono stati organizzati incontri regolari con esponenti del mondo del lavoro e delle professioni.
Ambito/Punto di riflessione	Coinvolgimento di interlocutori esterni
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Attuata. Ampia partecipazione degli studenti agli Incontri con l'Esperto.
Evidenze documentali	Verbale generale degli Incontri con l'Esperto.

Obiettivo 3	Allineamento Scheda SUA – allegato B2 – schede insegnamenti (Vedi Rapporto di Riesame 2016, Quadro 2-e).
Azioni intraprese	Sono stati verificati e aggiornati gli obiettivi formativi indicati nella scheda SUA-Cds, è stata attuata la revisione del Quadro degli obiettivi formativi al quale sono state allineate le schede degli insegnamenti. È stata ampliata e potenziata la Commissione Programmi, che consiste di cinque membri, i quali si suddividono il controllo dei programmi in base alle discipline di competenza. La Commissione Programmi esercita ogni anno un'attenta valutazione sulla qualità dei programmi di insegnamento e sulla loro corrispondenza con gli obiettivi formativi delle Schede insegnamenti.
Ambito/Punto di riflessione	Interventi di revisione dei percorsi formativi.
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Attuata. Aggiornamento degli obiettivi formativi del Corso e ridefinizione del profilo professionale in uscita previsto. Adeguamento degli obiettivi formativi delle schede di insegnamento in base ai descrittori di Dublino e costante verifica della conformità dei programmi con gli obiettivi descritti nelle schede di insegnamento.
Evidenze documentali	Modifiche intervenute nella scheda SUA-CdS dal 2017 a oggi: link a Qualità formazione CdS: https://www.uniud.it/it/didattica/info-didattiche/qualita-della-formazione/laurea-lingue-letterature-straniere ; Link a University: https://www.university.it/index.php/public/schedaCorso/anno/2020/corso/1563211

Obiettivo 4	Potenziamento orientamento in uscita. (Vedi Rapporto di Riesame 2016 Quadro 3-e).
Azioni intraprese	Analisi dei dati occupazionali sul database Almalaurea. Nomina di un docente referente per i tirocini e i rapporti con il mondo del lavoro. Ricostituzione del Comitato di Indirizzamento, che tiene i rapporti con figure professionali e aziendali esterne.
Ambito/Punto di riflessione	Coinvolgimento di interlocutori esterni.
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Azione correttiva attuata con la ricostituzione del Comitato di indirizzamento.
Evidenze documentali	1). SMA dal 2017 al 2020; 2). verbali delle riunioni del Comitato di Indirizzamento (2018 e 2019).

4- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Contributo dei docenti e degli studenti:
Nei consigli di Corso di laurea è costante la riflessione sulla qualità dei percorsi e su eventuali loro



miglioramenti (vedi Quadro B1 delle SUA-CdS). Inoltre, in fase di programmazione didattica, si provvede al coordinamento didattico tra gli insegnamenti, alla razionalizzazione degli orari, alla distribuzione temporale degli esami di profitto e delle prove finali (vedi Quadri B2.a; B2.b; B2.c). Nelle discussioni dei Consigli di corso di laurea vengono analizzati i problemi rilevati e le loro cause. In alcuni casi si sono tenute riunioni straordinarie: nell’assemblea dell’11 febbraio 2021 si è discussa la modalità del test di ingresso al corso di laurea; nell’assemblea del 12 febbraio 2021 si è discusso come realizzare l’attività didattica in modalità mista.

Docenti, studenti e personale di supporto hanno modo di rendere note agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento in ogni Consiglio di corso di laurea. Com’è documentato nei verbali delle riunioni dei Consigli di corso di laurea dalle voci “Interventi dei Consiglieri” e “Varie ed eventuali”, chiunque può intervenire liberamente per esprimere le proprie valutazioni e i propri suggerimenti.

Gli esiti della rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi e laureati sono analizzati e considerati sia dai singoli docenti sia nelle riunioni di Consiglio di corso di laurea. Le considerazioni complessive della CPDS (e degli altri organi di AQ) sono comunicate e discusse durante i Consigli di corso di laurea. La Commissione paritetica nella relazione 2020 ha espresso giudizi positivi sulle azioni di divulgazione delle risultanze di report e questionari.

Interventi di revisione dei percorsi formativi:

L’offerta formativa del CdS è costantemente monitorata, aggiornata e qualificata in base alle attività di ricerca dei docenti e alle nuove tendenze didattiche e culturali. Nel corso della elaborazione delle proposte relative al Piano strategico sono state esaminate possibili modifiche per il miglioramento dell’offerta didattica. Questi interventi sono in programmazione e vengono indicati negli Obiettivi futuri. In data 14 aprile 2020 si è riunita su Teams la CAQ-CdS per valutare possibili modifiche che migliorino l’offerta formativa.

I percorsi di studio, i risultati degli esami e gli esiti occupazionali vengono monitorati annualmente, come risulta dalle SMA. Sono presi in esame gli Indicatori Didattica (II, Gruppo A), Ulteriori Indicatori per la Valutazione della Didattica (IV, Gruppo E); Indicatori di approfondimento per la sperimentazione (V); Considerazioni relative alle Statistiche Almalaurea (VI). Le valutazioni tengono sempre conto dei raffronti su base macroregionale e nazionale. Sono presi in esame anche i Report delle opinioni di Enti e Imprese (Quadro C3 della SUA-CdS). Il Consiglio di Corso valuta inoltre costantemente le classifiche Censis, nelle quali il corso è sempre risultato tra le prime posizioni nazionali.

Sulla base dell’analisi dei dati emergono le seguenti aree di miglioramento

Area da migliorare	Ulteriori miglioramenti dell’offerta didattica curricolare e integrativa
---------------------------	--

4- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo 1	Professionalizzazione dei corsi
Azioni intraprendere/modalità	da Istituzione del laboratorio di comunicazione orale, telefonica e telematica (III anno)
Ambito/Punto di riflessione	Coinvolgimento degli interlocutori esterni
Responsabile	Coordinatrice del Corso e CAQ



Risorse necessarie	Eventuali finanziamenti del nuovo Piano Strategico 2021-2025 relativi ad attrezzature e contratti per esperti.
Tempi, scadenze	A partire dal 2022-2023 per la durata di tre anni accademici.
Indicatore di raggiungimento dell'obiettivo e modalità di verifica	Controllo della programmazione annuale a partire dall'A.A. 2022-2023.

Obiettivo 2	Miglioramento delle abilità comunicative degli studenti
Azioni intraprendere/modalità da	Laboratorio trasversale "Esterno/a. Il racconto di sé: narrarsi e presentarsi al mondo". Questo laboratorio si propone di fornire elementi di autonarrazione con esercizi di respirazione, uso della voce, improvvisazione, analisi del discorso, relazione empatica con il destinatario, uso del corpo, gesti e prossemica, allo scopo di raggiungere consapevolezza nella presentazione e nel racconto di sé, nella gestione dell'ansia e della comunicazione interpersonale, sia in presenza che tramite l'uso di media digitali.
Ambito/Punto di riflessione	Altro.
Responsabile	Coordinatrice del Corso e CAQ
Risorse necessarie	Eventuali finanziamenti del nuovo Piano Strategico 2021-2025 relativi ad attrezzature e contratti per esperti.
Tempi, scadenze	A partire dal 2021-2022 per la durata di 4 anni accademici.
Indicatore di raggiungimento dell'obiettivo e modalità di verifica	Controllo della programmazione annuale a partire dall'A.A. 2021-2022.

Obiettivo 3	Educazione all'apertura interdisciplinare e interculturale
Azioni intraprendere/modalità da	1. Seminario sui phonics (approccio didattico per insegnare i fonemi della lingua inglese e le loro corrispondenze grafiche); 2. Seminario di educazione alla dialogicità e alla partnership; 3. Seminario sull'identità plurale europea.
Ambito/Punto di riflessione	Altro
Responsabile	Coordinatrice del Corso e CAQ
Risorse necessarie	Eventuali finanziamenti del nuovo Piano Strategico relativi ad attrezzature e contratti per esperti.
Tempi, scadenze	A partire dal 2022-2023, per la durata di tre anni accademici.
Indicatore di raggiungimento dell'obiettivo e modalità di verifica	Controllo della programmazione annuale a partire dall'A.A. 2022-2023.

5 – COMMENTO AGLI INDICATORI

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

Il precedente (2016) Rapporto di Riesame Ciclico non includeva questo punto, che è stato dunque elaborato su altre fonti: SMA 2017-2020, relazioni CPDS 2017-2020, schede del corso di studio 2017-2020, dati Almalaurea 2017-2019, questionari di Ateneo sui servizi agli studenti 2018-2020 e sulle opinioni degli studenti 2017-2020; relazione della Coordinatrice al Nucleo di valutazione per l'incontro del 9 luglio 2019.

In complesso, tra 2016 e 2019 si è registrato un andamento oscillante nelle immatricolazioni (iC00a e iC00b), con un crollo nel 2017, una parziale ripresa nel 2018, un nuovo calo nel 2019, e un deciso aumento nel 2020; andamento simile (ma con scarti molto minori) ha avuto la percentuale di laureandi soddisfatta del corso (iC25 e dati Almalaurea). Il numero degli abbandoni (iC24), in calo sino al 2017, si è rialzato nel 2018, rimanendo comunque sempre al di sopra delle medie di comparazione per area geografica e nazionali. Dopo un calo nel 2016, i laureati entro la durata normale del corso (iC02) hanno recuperato e lievemente superato il valore iniziale; un andamento simile hanno conosciuto gli studenti che passano dal I al II anno avendo



acquisito almeno 40 CFU (iC16), mentre è costantemente aumentata la percentuale dei CFU conseguiti al I anno (iC13) e la soddisfazione per il lavoro svolto a 1 anno dalla laurea (dati Almalaurea). In costante miglioramento è stato il rapporto docenti/studenti (iC05 e iC27) e la soddisfazione degli studenti relativa all'esperienza universitaria (questionari sui servizi; sempre superiore alla media di Ateneo), costantemente ottimale quello dei docenti di riferimento (iC08).

Obiettivo 1	Ricostituzione e avvio del Comitato di indirizzamento
Azioni intraprese	Incontri con le parti sociali
Ambito/Punto di riflessione	Soddisfazione e occupabilità
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Compiuti due incontri con cadenza annuale (2018 e 2019) e mantenuto in seguito un regolare contatto tramite posta elettronica; avvio di rapporti regolari con le parti sociali e progettazione su loro suggerimento di iniziative formative extracurricolari di raccordo col mondo del lavoro.
Evidenze documentali	1). Verbale riunione CAQ CdS del 30 maggio 2018; 2) Estratto del CCS del 20/06/2018 (delibera composizione Comitato di indirizzamento ricostituito); 3) Verbale del comitato di indirizzamento del 31 maggio 2018); 4). Verbale del comitato di indirizzamento del 29 aprile 2019.

Obiettivo 2	Attuazione di iniziative di raccordo tra didattica e mondo del lavoro
Azioni intraprese	1). Realizzazione del corso di soft skills. 2). Rielaborazione degli obiettivi e dei contenuti del "Laboratorio informatico e di scrittura" (20 ore, 3 cfu), al terzo anno di corso.
Ambito/Punto di riflessione	Soddisfazione e occupabilità
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	1). Completato (6 ore complessive per tre incontri, novembre e dicembre 2019); notevole partecipazione studentesca a incontri con professionisti operanti nel territorio. 2). Attuata: miglioramento delle competenze degli studenti in vista del loro ingresso nel mondo del lavoro.
Evidenze documentali	1). Verbale del comitato di indirizzamento del 31 maggio 2018; 2). Verbale del comitato di indirizzamento del 29 aprile 2019; 3). Verbale della seduta del CCS del 27/11/2019 (oggetto 6, p. 12; oggetto 7, p. 27); 4). Verbale generale "Incontri con l'esperto".

Obiettivo 3	Attuazione di iniziative formative extracurricolari
Azioni intraprese	Creazione di un seminario permanente, consistente in una serie di incontri mensili con professionisti dei settori legati alle discipline insegnate nel Corso di studio.
Ambito/Punto di riflessione	Soddisfazione e occupabilità
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Attuato (23 incontri complessivi 2017-V 2021); notevole partecipazione studentesca.
Evidenze documentali	Verbale generale "Incontri con l'esperto", edizioni 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020, 2020-2021.

Obiettivo 4	Ridefinizione di profili professionali, funzioni e competenze per gli studenti
Azioni intraprese	Riformulazione del profilo professionale, delle funzioni e delle competenze nella scheda SUA CdS



Ambito/Punto di riflessione	Soddisfazione e occupabilità
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Attuata; maggiore congruenza tra profilo professionale, funzioni e competenze della scheda SUA CdS e le indicazioni delle parti sociali.
Evidenze documentali	Scheda SUA CdS, link a Qualità della formazione del CdS: https://www.uniud.it/it/didattica/info-didattiche/qualita-della-formazione/laurea-lingue-letterature-straniere

Obiettivo 5	Regolarità delle immatricolazioni
Azioni intraprese	Modifica delle prove di accesso
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori circa il percorso di studio e la regolarità delle carriere
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Attuata; parziale recupero del crollo delle immatricolazioni.
Evidenze documentali	1). verbali del CCS del 19 febbraio 2020 e 25 marzo 2020; 2). Manifesto degli studi di Lingue e Mediazione 2019-2020.

Obiettivo 6	Regolarità delle carriere
Azioni intraprese	Corsi preparatori alle prove di accesso e al I anno del CdS
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori circa il percorso di studio e la regolarità delle carriere
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Attuata: maggiore regolarità delle carriere degli studenti del I anno.
Evidenze documentali	1). Relazione Coordinatrice al NuVa del 9 luglio 2019; 2). Verbali del CdS del 20 giugno 2018, 27 settembre 2018, 16 settembre 2019 ("Comunicazioni della Coordinatrice" e "Comunicazioni dei Consiglieri").

Obiettivo 7	Recupero delle carenze formative
Azioni intraprese	1). Corso preliminare per principianti assoluti di lingua tedesca per il primo anno 2). Corso di rinforzo agli studenti del secondo anno che hanno intrapreso lo studio del tedesco 3). Esercitazioni di Lingua russa per il primo e il secondo anno 4). Progetto strategico di Dipartimento (DILL) "Comunicazione plurilingue efficace" (tutorato lingua francese) 5). Corso di lingua francese per principianti assoluti
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori circa il percorso di studio e la regolarità delle carriere
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	1). Attuato (30 ore annue); l'azione continua con cadenza annuale. 2). Attuato (20 ore annue); l'azione continua con cadenza annuale. 3). Attuate (20 ore annue); l'azione continua con cadenza annuale. 4). Attuato. 5). Attuato; l'azione continua con cadenza annuale. Complessivamente migliorata la regolarità delle carriere.
Evidenze documentali	1). Relazione Coordinatrice al NuVa del 9 luglio 2019; 2). Verbali CCS marzo 2017, 2018, 2019, 2020, 2021.

Obiettivo 8	Coerenza tra obiettivi degli insegnamenti e programmi di apprendimento
Azioni intraprese	Istituzione di una Commissione programmi
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori relativi alla didattica
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Attuata; revisione delle declaratorie in conformità ai descrittori di Dublino; verifica annuale delle propedeuticità e della progressione degli obiettivi formativi in insegnamenti di annualità successive; verifica annuale dell'esposizione degli obiettivi formativi e delle competenze trasversali di ogni insegnamento; controllo delle modalità di verifica dei singoli insegnamenti.



Evidenze documentali	B2 del corso 2019-2020 e del corso 2020-2021, link: Allegato B2 al regolamento didattico del corso — Uniud IT
-----------------------------	---

Obiettivo 9	Chiarimento dei percorsi formativi
Azioni intraprese	Introduzione dei descrittori di Dublino per definire gli obiettivi formativi
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori relativi alla didattica
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Attuata; introduzione dei descrittori di Dublino nei sillabi degli insegnamenti.
Evidenze documentali	Sillabi degli insegnamenti dal 2017-18 in avanti: B2 degli A.A. 2017/2018, 2018/2019, 2019/2020, 2020/2021, link: Allegato B2 al regolamento didattico del corso — Uniud IT

Obiettivo 10	Individuazione delle cause della difficoltà nel conseguimento dei CFU al I anno
Azioni intraprese	POT volto a promuovere attività di formazione finalizzate al conseguimento dei 40 cfu previsti nel passaggio dal primo al secondo anno di studio (istituzione di tutor didattici con compiti di rinforzo e sostegno per gli studenti del I anno che non hanno superato l'esame di Lingua o Letteratura per inglese, francese, russo, spagnolo, tedesco, per Letteratura italiana, Linguistica generale), dal 2018-2019.
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori circa il percorso di studio e la regolarità delle carriere
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Attuato con cadenza annuale e in atto nel 2020-2021; aumento della regolarità delle carriere.
Evidenze documentali	1). Verbali CAQ CdS 24 gennaio 2018 e 30 maggio 2018; 2). relazioni CPDS 2017-2019; SMA L-11 2018 e 2019.

Obiettivo 11	Ottimizzazione dell'orario delle lezioni
Azioni intraprese	Razionalizzazione della distribuzione degli insegnamenti e delle ore di lettorato all'interno dei semestri e della settimana per evitare sovrapposizioni.
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori relativi alla didattica
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	In corso; riduzione delle sovrapposizioni di orario.
Evidenze documentali	1). Calendario accademico dei corsi di Lingue e Mediazione dal 2016-2017 al 2020-2021; 2). Verbale riunione della CAQ CdS del 24 gennaio 2018 (oggetto 3); 3). relazioni annuali CPDS 2017-2019; SMA L-11 2018 e 2019.

Obiettivo 12	Riduzione degli abbandoni tra I e II anno
Azioni intraprese	1). Analisi degli abbandoni nella L-11 dopo il primo anno per le coorti dal 2015-2016 in poi sulla base dei dati disponibili. 2). Adozione del test d'accesso informatizzato TOLC del CISIA dal 2017-2018. 3). Somministrazione contestuale di un questionario agli studenti, relativo alle motivazioni sulla scelta del CdS e sull'efficacia del percorso, successivamente elaborato dall'APIC. 4). PID "Da studente a studente" e <i>peer tutoring</i> (quest'ultimo per lingua inglese). 5). Destinazione di una tutor trasversale per il supporto e il monitoraggio delle carriere degli studenti stranieri.
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori circa il percorso di studio e la regolarità delle carriere
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	1). Conclusa. 2). In corso. 3). In corso. 4). Attuato. 5). Attuato e concluso. Parziale riduzione degli abbandoni.



Evidenze documentali	1). Verbale della riunione del CdS dell'11 dicembre 2017, oggetto n. 6 - pp. 16-18; 2). Verbale riunione CAQ CdS del 13 novembre 2019.
-----------------------------	--

Obiettivo 13	Aumento della specializzazione del piano di studio
Azioni intraprese	Inserimento di nuove discipline a scelta
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori relativi alla didattica
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Attuato; dal 2019-2020 attivazione (alla II annualità) degli insegnamenti a scelta di Lingue e letterature ispano-americane; Teoria e analisi dei testi letterari in lingua tedesca; dal 2020-2021 attivazione (alla II annualità) dell'insegnamento di Letterature francofone e trasformazione (alla I annualità) dell'insegnamento di Storia della filosofia in History of European Ideas and Cultures.
Evidenze documentali	1). Verbali del CCS 13 marzo 2019 e del Consiglio DILL del 20 marzo 2019; 2). relazioni annuali CPDS 2017-2019; SMA L-11 2018 e 2019.

Obiettivo 14	Aumento del coinvolgimento delle parti sociali
Azioni intraprese	Nomina di un responsabile per i rapporti con il mondo del lavoro
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori relativi alla didattica
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	Attuata (dall'a. a. 2016-2017); ricerca di nuovi interlocutori per il Comitato di indirizzamento.
Evidenze documentali	Estratto del CdS su ricostituzione del Comitato di indirizzamento (20 giugno 2018).

Obiettivo 15	Contatto diretto tra CdS e studenti
Azioni intraprese	1). Incontri tra la Coordinatrice e gli studenti sulla valutazione degli insegnamenti. 2). Pubblicizzazione dei risultati del questionario sui servizi agli studenti.
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori relativi alla didattica
Stato di avanzamento dell'azione correttiva e risultati conseguiti	1). Attuati (3 incontri nel 2017-2019). 2). Attuata (pubblicazione sul sito del corso per l'a. a. 2018-2019). Parziale sensibilizzazione degli studenti sull'importanza della valutazione e il ruolo dei loro rappresentanti in CPDS e in CCdS; recepimento e risoluzione delle criticità segnalate dagli studenti durante gli incontri.
Evidenze documentali	1). SMA L-11 2019; relazione annuale CPDS 2017; 2). relazione annuale CPDS 2018; 3). relazione annuale CPDS 2019; 4). risultati questionari servizi agli studenti 2018-2019: link a Qualità della formazione del CdS: https://www.uniud.it/it/didattica/info-didattiche/qualita-della-formazione/laurea-lingue-letterature-straniere .

5- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Tra 2016 e 2020, sulla base delle schede del corso di studio 2017-2020, risulta:

1) per quanto concerne la didattica, la percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano conseguito almeno 40 cfu (iC01) è aumentata (con un lieve calo nel 2018), restando sempre superiore alla media nazionale e dal 2017 alla media d'area; dopo un calo nel 2016, i laureati entro la durata normale del corso (iC02) hanno recuperato e lievemente superato il valore iniziale, restando inferiore alla media d'area, ma dal 2019 superiore a quella nazionale; oscillante (in analogia con le medie di area e nazionali, cui è inferiore) la percentuale di iscritti al I anno provenienti da altre regioni (iC03); in costante miglioramento è stato il rapporto docenti/studenti (iC05); oscillanti (in analogia con le medie di area e nazionali, cui sono quasi sempre superiori) le percentuali di laureati occupati a un anno dal titolo (iC06) e di occupati a un anno dal titolo con contratti regolari (iC06BIS); in crescita (salvo nel 2018) e quasi sempre superiore alle medie di riferimento quella di occupati a un anno dal titolo (iC06TER);



costantemente ottimale e superiore alle medie di riferimento quella dei docenti di riferimento (iC08).

2) per quanto concerne l'internazionalizzazione, risulta in calo dal 2016 la percentuale di cfu conseguiti all'estero dagli studenti sul totale dei cfu (iC10), in contrasto con le medie di raffronto; oscillante (in analogia con le medie di riferimento, cui è inferiore) quella dei laureati che hanno conseguito almeno 12 cfu all'estero (iC11); in calo dal 2017 (in analogia con la media d'area e non con quella nazionale, alle quali è solitamente superiore) quella degli studenti iscritti al primo anno che hanno conseguito all'estero il precedente titolo di studio (iC12).

3) per quanto concerne ulteriori indicazioni per la valutazione della didattica, è costantemente aumentata la percentuale dei CFU conseguiti al I anno (iC13), pur rimanendo inferiore alle medie di riferimento (che hanno peraltro avuto andamento oscillante); la percentuale di studenti che proseguono al II anno dello stesso corso di studio (iC14) è oscillante in analogia con le medie di raffronto (cui è comunque inferiore); sono invece in crescita costante (pur restando inferiori alle medie di riferimento) quelle di coloro che proseguono al II anno avendo acquisito 20 cfu (o un terzo dei cfu) al I (iC15 e iC5BIS); dopo un calo nel 2016, gli studenti che passano dal I al II anno avendo acquisito almeno 40 CFU (iC16) hanno recuperato e lievemente superato il valore iniziale, arrivando nel 2018 a superare la media nazionale; quelli che lo fanno avendo acquisito due terzi dei cfu (iC16BIS) sono andati aumentando salvo un calo nel 2017, conformemente alle medie di confronto; gli immatricolati che si laureano entro un anno dalla durata normale (iC17) sono oscillanti, in analogia alle medie di confronto, cui è inferiore; la percentuale di laureati che si reinscriverebbero allo stesso corso (iC18) è calata sino al 2017, per poi crescere costantemente, in parziale analogia alla media nazionale e specularmente a quella d'area; la percentuale delle ore di docenza dei docenti stabili è calata quasi costantemente, in analogia con la media d'area (cui è però superiore, come alla media nazionale).

4) per quanto concerne i percorsi di studio e la regolarità delle carriere, le percentuali di studenti che proseguono al II anno (iC21) e che si laureano entro la durata normale del corso (iC22) sono aumentate, salvo un lieve calo nel 2018 (in parziale analogia con le medie di raffronto); quella degli immatricolati che cambiano CdS al II anno è in costante crescita (ma per cifre assolute bassissime e poco significative), a differenza delle medie di raffronto; il numero degli abbandoni (iC24), in calo sino al 2017, si è rialzato nel 2018, rimanendo comunque sempre al di sopra delle medie di comparazione per area geografica e nazionali.

5) per quanto riguarda la soddisfazione e l'occupabilità, tra 2016 e 2019 si è registrato un andamento oscillante nella percentuale di laureandi soddisfatti del corso (iC25), con un calo nel 2017, una parziale ripresa nel 2018 e un nuovo calo nel 2019, con percentuali comunque quasi sempre superiori alla media nazionale e, dal 2018, alla media d'area.

6) per quanto riguarda la consistenza e la qualificazione del corpo docente, in costante miglioramento è stato il rapporto docenti/studenti (iC27), sempre nettamente migliore delle medie di raffronto; lo stesso scarto del corso sulle medie di raffronto riguarda il rapporto docenti/studenti per il I anno (iC28), seppure il miglioramento abbia subito un calo nel 2018.

Sulla base dell'analisi dei dati emergono le seguenti aree di miglioramento:

Area da migliorare	Didattica (durata del percorso di studio)
Area da migliorare	Valutazione della didattica (regolarità nell'acquisizione dei cfu)
Area da migliorare	Regolarità delle carriere (riduzione degli abbandoni)
Area da migliorare	Soddisfazione e occupabilità (aumento della soddisfazione per il corso)



5- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo 1	Aumento del numero di laureati entro la durata normale del corso
Azioni da intraprendere/modalità	Comprensione dei motivi dell'irregolarità delle carriere: elaborazione (insieme alla CPDS e ai rappresentanti degli studenti) di questionari sugli ostacoli al regolare assolvimento degli impegni di studio; loro somministrazione agli studenti; analisi delle motivazioni riscontrate; individuazione di strategie per farvi fronte.
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori relativi alla didattica
Responsabile	Coordinatrice del corso; CAQ CdS; relazioni annuali CPDS
Risorse necessarie	Nessuna
Tempi, scadenze	Entro l'anno solare 2021 individuazione dei soggetti che devono elaborare il questionario (o i questionari, se differenziati per anno); entro la fine dell'a. a. 2021-2022 sua realizzazione; dal 2022-2023 sua somministrazione agli studenti; entro la fine dell'anno solare 2023 analisi dei dati e riflessione sulle ulteriori azioni da intraprendere.
Indicatore di raggiungimento dell'obiettivo e modalità di verifica	Percentuale di laureati entro la durata normale dei corsi; SMA. Link a Qualità della formazione CdS: https://www.uniud.it/it/didattica/info-didattiche/qualita-della-formazione/laurea-lingue-letterature-straniere

Obiettivo 2	Incremento della regolarità nell'acquisizione dei cfu al I anno
Azioni da intraprendere/modalità	Comprensione delle cause della maggiore o minore regolarità nell'acquisizione dei cfu: ricognizione dei percorsi di studio degli studenti del I anno per rilevare se le difficoltà siano comuni a tutti i percorsi o limitati ad alcuni e riflessione in proposito.
Ambito/Punto di riflessione	Ulteriori indicatori per la valutazione della didattica
Responsabile	Coordinatrice del corso; CAQ CdS; CPDS.
Risorse necessarie	Nessuna
Tempi, scadenze	Entro l'anno solare 2021 individuazione dei soggetti che devono progettare i criteri della ricognizione; entro l'a. a. 2021-2022 individuazione delle cause delle difficoltà nell'acquisizione dei cfu; entro l'anno solare 2022 incontri con studenti e docenti per concordare i modi di rimozione delle cause.
Indicatore di raggiungimento dell'obiettivo e modalità di verifica	Cfu acquisiti al I anno; SMA.



Obiettivo 3	Riduzione degli abbandoni
Azioni da intraprendere/modalità	Comprensione dei motivi dell'irregolarità delle carriere: elaborazione (insieme alla CPDS e ai rappresentanti degli studenti) di un questionario sui motivi degli abbandoni; presa di contatto con gli studenti che hanno abbandonato il corso; somministrazione del questionario agli studenti; analisi delle motivazioni riscontrate; individuazione di strategie per farvi fronte.
Ambito/Punto di riflessione	Indicatori circa il percorso di studio e la regolarità delle carriere
Responsabile	Coordinatrice del corso; CAQ CdS; CPDS.
Risorse necessarie	Nessuna
Tempi, scadenze	Entro l'anno solare 2021 individuazione dei soggetti che devono elaborare il questionario e reperimento degli studenti che hanno abbandonato il corso; entro la fine dell'a. a. 2021-2022 realizzazione e somministrazione del questionario; entro la fine dell'anno solare 2022 analisi dei dati e riflessione sulle ulteriori azioni da intraprendere.
Indicatore di raggiungimento dell'obiettivo e modalità di verifica	Numero degli abbandoni; SMA.

Obiettivo 4	Aumento della soddisfazione per il corso
Azioni da intraprendere/modalità	Comprensione dei motivi dell'insoddisfazione per il corso: elaborazione (insieme alla CPDS e ai membri del comitato di indirizzamento) di un questionario sui motivi di insoddisfazione; sua somministrazione ai laureandi; analisi delle motivazioni riscontrate; individuazione di strategie per farvi fronte.
Ambito/Punto di riflessione	Soddisfazione e occupabilità
Responsabile	Coordinatrice del corso; CAQ CdS; CPDS
Risorse necessarie	Nessuna
Tempi, scadenze	Entro l'anno solare 2021 individuazione dei soggetti che devono elaborare il questionario; entro la fine dell'A.A. 2021-2022 sua realizzazione; dal 2022-2023 sua somministrazione ai laureandi (anche degli anni precedenti); entro la fine dell'anno solare 2023 analisi dei dati e riflessione sulle ulteriori azioni da intraprendere.
Indicatore di raggiungimento dell'obiettivo e modalità di verifica	Dichiarazioni dei laureandi estrapolabili dai dati Almalaurea: link a Qualità della formazione del CdS: https://www.uniud.it/it/didattica/info-didattiche/qualita-della-formazione/laurea-lingue-letterature-straniere ; SMA.



