

## **Allegato 6.2 alle Linee Guida per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari**

### **RAPPORTO DI RIESAME CICLICO SUL CORSO DI STUDIO**

*Versione del 10/08/2017*

**Denominazione del Corso di Studio:** Scienze linguistiche e comunicazione interculturale

**Classe:** LM39

**Sede:** Università per Stranieri di Siena – Piazza Carlo Rosselli n. 27/28 – 53100 Siena

**Dipartimento:** Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca (DADR)

**Periodo di riferimento del Riesame ciclico:** 2014-2019

#### **Componenti Gruppo di Riesame:**

Prof. Liana Tronci (coordinatrice CdS)

Prof. Carla Bruno

Prof. Tiziana de Rogatis

Prof. Elisa Ghia

Prof. Laura Ricci

Il Gruppo di Riesame si è riunito, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame Ciclico, i giorni: 26.11.2019, 22.01.2020, 31.01.2020

Oggetto della discussione (breve sintesi):

- Discussione dei dati utili per la compilazione delle aree della scheda
- Predisposizione dei lavori per la compilazione del documento e ripartizione delle aree da compilare tra i componenti del Gruppo di Riesame
- Discussione delle modifiche intercorse dall'ultimo Riesame ciclico
- Discussione di aspetti critici e problemi del CdS

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

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

Il CdS ha operato in due direzioni nel corso del quinquennio: (1) internazionalizzazione della didattica; (2) processo di razionalizzazione dell'offerta d'Ateneo relativa alla formazione di operatori nel settore della didattica dell'italiano L2, che ha toccato anche il CdS L10 e la Scuola di specializzazione in Didattica dell'italiano come Lingua Straniera (Piano strategico 2016/18, punto7). Il processo è complesso, ancora in corso e resta una priorità dell'Ateneo (Piano strategico 2019-21, punto 3).

#### **(1) Azioni svolte quanto all'internazionalizzazione della didattica:**

- (a) promozione del programma Erasmus+ per studio e traineeship attraverso incontri con gli studenti e maggior raccordo con il Delegato del Rettore alla Mobilità studenti Erasmus;
- (b) creazione di percorsi di doppio titolo: stipula di un accordo per il rilascio di Doppio Titolo con la Nankai

University di Tianjin (Cina) attivo dall'a.a. 2018/19 rivolto a studenti del curriculum in Lingue orientali per la comunicazione interculturale.

**(2) Azioni svolte quanto al processo di razionalizzazione dell'offerta d'Ateneo relativa alla formazione di operatori nel settore della didattica dell'italiano L2:**

(a) Revisione dei percorsi della Scuola di Specializzazione in Didattica dell'Italiano come Lingua Straniera: modifica della durata dei singoli moduli, del numero di CFU e dei contenuti dei corsi, resi complementari all'offerta del CdS (regolamento emanato con D.R. 456.16 del 28.11.2016).

(b) Definizione di percorsi formativi atti a consentire l'accesso dei laureati alla classe A-23 (Insegnamento della lingua italiana per discendenti di lingua straniera - Alloglotti) e ampliamento dell'offerta formativa con attivazione di nuovi corsi (Metodologie e tecnologie didattiche) e adeguamento di corsi esistenti (Pedagogia) alle richieste del D.M. 616/2017.

(c) Revisione dei programmi di insegnamento secondo i Descrittori di Dublino, a partire dall'a.a. 2017/18.

(d) Incremento dell'offerta didattica (a partire dall'a.a. 2015/2016) attraverso istituzione di: (1) laboratorio di didattica per il curriculum Didattica della lingua italiana a stranieri, di traduzione per Lingue orientali per la comunicazione interculturale e di linguistica applicata per Linguistica storica e comparativa; (2) tirocinio curricolare (3 CFU) presso enti pubblici e privati su tutto il territorio nazionale e internazionale (convenzioni attive: <https://www.unistrasi.it/public/articoli/551/File%20convenzioni%20aggiornato%20al%2022.11.2019.pdf>).

Entrambe le attività hanno permesso di implementare l'offerta del CdS con attività nelle quali lo studente si confronta con la realtà della classe: (1) nel laboratorio di didattica gli studenti vengono coinvolti nel laboratorio di scrittura indirizzato a studenti di L10 e L12 nel modulo *Scrivere testi espositivi e argomentativi in italiano L2 per l'università* rivolto agli studenti con un livello più basso di competenza in italiano; (2) nel tirocinio, vi è la possibilità di operare presso centri dell'Ateneo che si occupano della didattica dell'italiano L2, come il CLUSS, fatto che costituisce anche un momento di raccordo tra i vari attori operativi nella didattica dell'italiano L2 nell'Ateneo.

(e) Maggiore coinvolgimento all'interno del CdS di docenti e ricercatori che operano nel centro DITALS: ciò permette un dialogo costante sulla definizione del profilo del docente di italiano, anche alla luce dello European Profiling Grid, progetto finanziato dalla Comunità Europea che mira a definire le competenze del docente di lingua a livello internazionale, in cui il centro DITALS è coinvolto con altri istituti internazionali (<http://www.epg-project.eu/>).

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

Nella sua architettura, il CdS tiene conto di una domanda di formazione che risponde alle esigenze del territorio ma si rivolge anche alla realtà internazionale. A partire dal 2014, la CPI (istituita il 14 ottobre 2014 ai sensi dell'art. 18 dello Statuto d'Ateneo e dell'art. 32 del Regolamento Generale di Ateneo) fa da raccordo a queste due dimensioni, costituendo il collegamento permanente tra il CdS e il tessuto istituzionale, sociale e economico locale, nazionale e internazionale ([https://www.unistrasi.it/1/557/2838/Consulta\\_dei\\_Portatori\\_di\\_Interesse.htm](https://www.unistrasi.it/1/557/2838/Consulta_dei_Portatori_di_Interesse.htm)). La CPI si è riunita ogni anno in occasione della "Giornata della trasparenza" (10.12.2015;13.12.2016; 20.12.2017; 21.12.2018; 11.12.2019), in cui l'Università presenta il Piano e la Relazione sulla performance approvando la programmazione didattica del CdS ([https://www.unistrasi.it/1/557/2838/Consulta\\_dei\\_Portatori\\_di\\_Interesse.htm](https://www.unistrasi.it/1/557/2838/Consulta_dei_Portatori_di_Interesse.htm)), la revisione del Piano Didattico del CdS, attivata in seguito alle osservazioni della CEV, con la riformulazione degli obiettivi formativi, articolati in 4 aree disciplinari (linguistica, didattico-pedagogica, italianistica, traduzione e mediazione, in funzione dei profili lavorativi connessi con i codici ISTAT, anch'essi sottoposti a processo di revisione (cf. SUA 2017, A2a, A2b). Per garantire la formazione dei profili professionali in uscita (oltre che docenti italiano L2 e mediatori/traduttori, esperti linguistici e della redazione di testi), nel corso del quinquennio, il CdS ha aggiornato la sua offerta mirando in particolar modo a definire la figura del docente di italiano (cf. (d) supra) ma anche a garantire maggiore continuità con il tessuto socio-produttivo locale, attraverso: (1) ampliamento dell'offerta nel settore L-LIN/01 - Glottologia e Linguistica dall'a.a. 2015/16 con un esame di Sociolinguistica (II anno); (2) ampliamento dell'offerta degli esami di Lingua e traduzione delle lingue europee, in continuità con il CdS L12 dell'Ateneo attraverso l'inserimento di 2 annualità di Lingua e traduzione russa (dall'a.a. 2015/16) e della seconda annualità di Lingua e traduzione inglese e Lingua e traduzione spagnola (dall'a.a. 2018/19). Ciò permette anche di acquisire CFU utili per l'accesso alle classi di concorso A-24 (Lingue e culture straniere negli istituti di istruzione secondaria di II grado) e A-25 (Lingua inglese e seconda lingua comunitaria nella scuola secondaria di primo grado). Altre iniziative messe in atto per monitorare l'adeguatezza dei profili in uscita con gli sbocchi professionali del CdS e facilitare i contatti col mondo del lavoro si segnalano:

- dall'a.a. 2015/16, "Incontri Magistrali", seminari e incontri con figure professionali dell'editoria, della traduzione, della didattica etc., promossi dai coordinatori dei CdS magistrali d'ateneo e rivolto agli studenti di entrambi CdS;
- dall'a.a. 2016/17, la promozione, insieme al Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale (MAECI) e l'Univ. per Stranieri di Perugia e l'Univ. degli studi Roma Tre, del bando di selezione LAUREATI PER L'ITALIANO per l'invio all'estero di formatori con specifiche competenze didattico-metodologiche nell'insegnamento dell'italiano come lingua straniera;

- la collaborazione con Siena-Italtech, società di servizi e consulenze spin-off dell'Università per Stranieri di Siena (tra il 2015 e il 2019 sono state attivate ad esempio 27 collaborazioni occasionali con neo-laureati del CdS impiegati soprattutto nella valutazione delle prove di esame della Certificazione di Italiano come Lingua Straniera, ma anche nella didattica della lingua italiana a stranieri e la traduzione.

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

Aspetti ancora critici da monitorare e migliorare rimangono (1) **l'internazionalizzazione del CdS** e (2) **una più specifica qualificazione del laureato LM39 nel curriculum Didattica dell'italiano a stranieri** rispetto al contesto dell'offerta formativa d'Ateneo per la didattica dell'italiano L2 (Piano strategico 2019/2021, quadro 1a).

Azioni di miglioramento quanto a (1): (a) consolidamento e potenziamento dell'offerta delle lingue straniere, in risposta alla forte domanda di prosecuzione dello studio delle lingue straniere avviate nei cicli precedenti; (b) implementazione dei programmi di doppio titolo. Il CdS, grazie alla preziosa collaborazione tra coordinatore del CdS, docenti di lingua e delegato del rettore alle relazioni internazionali, è al momento in trattativa con atenei cinesi (Università di Changchun), austriaci (Università di Graz) e russi (Università di San Pietroburgo).

Azioni di miglioramento quanto a (2): prosecuzione del lavoro congiunto con gli altri attori che operano nel settore (coordinatore CdS L10, Coordinatore della Didattica, Direttore Scuola di Specializzazione, Direttore Centro DITALS, Coordinatori Master) per giungere ad un maggior raccordo con i cicli di formazione precedenti (triennali) e successivi (scuola di specializzazione, Master).

## 2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

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

Le azioni migliorative messe in atto dal CdS vertono in maniera coerente sui due interventi correttivi che il primo Riesame ciclico aveva focalizzato: (1) incentivazione della mobilità Erasmus ed Erasmus Placement e (2) maggiore trasparenza e condivisione delle modalità di verifica degli insegnamenti. Per quanto riguarda (1) si è proceduto come segue: (a) attivazione di specifiche sezioni del sito web d'Ateneo e della pagina Facebook di Ateneo; (b) l'organizzazione di incontri informativi per la presentazione del bando Erasmus+ per studio e traineeship. I risultati sono verificati sia attraverso i dati di AlmaLaurea, che mostrano una percentuale di laureati del CdS con esperienze all'estero del 24,3% per l'anno 2015 (dato in linea con quello nazionale del CdS LM39) e del 28% per l'anno 2018, sia dagli indicatori che segnalano la progressiva crescita di CFU conseguiti all'estero per la LM39 (dal 15,8% del 2014, al 20,3% del 2015, al 31,0 e al 41,7 del 2016 e del 2017).

Per quanto riguarda (2) "maggiore trasparenza e condivisione delle modalità di verifica degli insegnamenti", l'obiettivo si è rivelato essere in linea con le indicazioni della CEV. Attraverso un intenso lavoro collegiale, messo in atto dal Gruppo di Lavoro sulla Didattica e coordinato per ogni CdS dal Responsabile del CdS, sono state modificate le schede degli insegnamenti sulla base dei Descrittori di Dublino e ciò ha permesso anche di proporre una discussione sulle modalità di verifica delle conoscenze e competenze acquisite (cf. schede di insegnamento sulle pagine docenti del sito di Ateneo).

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

##### **Orientamento e tutorato**

Il Servizio Orientamento, Tutorato e Job Placement dell'Ateneo promuove momenti di incontro (Saloni dello studente, Open Day, lezioni aperte, didattica integrata, seminari sul sistema universitario, visite nelle scuole, presentazioni dell'offerta formativa) che danno agli studenti liceali strumenti efficaci per l'autovalutazione delle conoscenze raccomandate in ingresso e favoriscono la consapevolezza delle scelte da parte degli studenti. Le attività di orientamento in ingresso e in uscita sono in linea con i profili culturali e professionali disegnati dal CdS. Il Responsabile del CdS, insieme con il responsabile dell'altro CdS magistrale dell'Ateneo, promuove l'orientamento in ingresso attraverso incontri con gli studenti dei CdS triennali dell'Ateneo, volti a promuovere un'azione di informazione e di raccordo tra i due cicli di studio.

##### **Conoscenze richieste in ingresso e integrazione delle lacune**

I requisiti di ammissione sono indicati nella Guida didattica (<https://online.unistrasi.it/docenti/Guide/2019/SL.pdf>). Il syllabus dei singoli insegnamenti è indicato nella pagina del docente che tiene l'insegnamento. La verifica delle conoscenze in entrata è assicurata dalla Commissione che valuta le Dichiarazioni di interesse, la quale valuta il percorso di studi precedente, verificando la preparazione dello studente anche attraverso colloqui individuali. Ai fini di un'adeguata valutazione dei titoli presentati, la Commissione collabora inoltre strettamente con il Coordinatore

del CdS e con i docenti dei diversi ambiti disciplinari pertinenti, così che il percorso formativo dello studente possa ricevere appropriato riconoscimento e le eventuali lacune formative possano essere adeguatamente colmate. Le possibili carenze individuate nella valutazione dovranno essere colmate dallo studente prima dell'iscrizione (attraverso il superamento di esami singoli per un massimo di 21 CFU). Rimangono tuttavia alcuni aspetti critici relativi soprattutto al recupero delle lacune per gli studenti che provengono da altri atenei o da CdS triennali di diverso ambito.

#### **Internazionalizzazione della didattica**

Per quanto riguarda i programmi di internazionalizzazione si rimanda a quanto già segnalato in 1a e 2a. A questi dati si aggiungono quelli riguardanti i periodi di studio e tirocinio all'estero in aree extra-europee (mobilità extra-europea). L'Ateneo promuove bandi per la selezione di studenti interessati a partecipare a programmi di scambio per studio e tirocinio presso Università partner extra-europee (Brasile, Cina, Colombia, Corea del Sud, Giappone, Messico, Russia, Taiwan, Usa e Vietnam). L'Ateneo fornisce inoltre supporto amministrativo, didattico e logistico agli studenti in entrata provenienti dalle Università partner. Secondo quanto riportato dalla Relazione del Rettore sull'attività di ricerca dell'Ateneo (<https://www.unistrasi.it/public/articoli/2432/Files/Relazione%202018.pdf>), la dimensione internazionale della Didattica è stata incrementata attraverso la stipula di alcuni accordi bilaterali per l'organizzazione di CdS internazionali finalizzati al rilascio del Doppio Titolo, l'uso di metodologie didattiche innovative (MOOC) e l'istituzione a partire dal 2018 del *Foundation Year* (programma di rafforzamento delle competenze degli studenti internazionali).

#### **Modalità di verifica dell'apprendimento**

Si rinvia al punto 2a.

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

**Obiettivo 1:** Migliorare in ingresso e *in itinere* l'integrazione delle carriere di studenti provenienti da diverse classi di laurea di primo livello e da diversi atenei. Per quanto riguarda l'ingresso, si predisporrà un incontro all'inizio di ogni a.a., al quale saranno invitati a partecipare soprattutto gli studenti che provengono da altri atenei. Inoltre si pubblicherà online un test di autovalutazione, destinato alle matricole, per consentire allo studente di verificare in autonomia le conoscenze e le competenze iniziali, con particolare riferimento ai tre settori fondamentali per l'iscrizione al CdS (L-LIN/01, L-LIN/02, L-FIL-LET/12). La predisposizione di tale test sarà affidata ad una commissione nominata dal DADR. Per quanto riguarda le carriere *in itinere*, si investiranno i docenti-tutor del compito di contattare gli studenti non in regola con gli esami (meno di 40 CFU alla fine del primo anno, meno di 80 CFU alla fine del secondo) e di assisterli per eventuali difficoltà relative al percorso universitario.

**Obiettivo 2:** Incrementare l'internazionalizzazione del CdS attraverso la stipula di nuovi accordi per il Doppio titolo. L'azione sarà guidata dagli organi di Ateneo preposti, con la collaborazione dei docenti delle lingue straniere coinvolte e la supervisione del Responsabile del CdS per quanto riguarda in particolare la costruzione dei percorsi.

### **3 - RISORSE DEL CDS**

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

##### **Dotazione e qualificazione del personale docente:**

Nel corso del quinquennio 2014-2019 il CdS ha incrementato il profilo di qualità per quanto riguarda il personale docente, dato che nell'Ateneo (con ricadute nelle discipline insegnate nel corso) hanno preso servizio nuovi ricercatori e si sono verificate progressioni di carriera, in due casi anche fra gli otto docenti di riferimento del corso (cf. verbali DADR).

##### **Acquisizione nuovo edificio e ampliamento degli spazi didattici:**

Tra le principali criticità emerse negli ultimi anni, a séguito di un significativo incremento degli iscritti, la questione degli spazi ha impegnato le misure correttive più onerose. Nell'Ateneo sono infatti stati effettuati nel corso del triennio 2017-2019 ampliamenti importanti degli spazi didattici (numero di aule, laboratori, attrezzature e ausili didattici, etc.) attraverso l'acquisizione della nuova sede di "Palazzo il Prato", sito in Piazza Amendola 29: l'aggiunta dell'edificio - collegato alla sede didattica di Piazza Rosselli 27-28 attraverso una scala mobile - ha comportato benefici anche per la modalità con cui si è operato nella suddivisione dei reparti, dal momento che è stata spostata nella nuova sede gran parte del comparto amministrativo (che ha così liberato ampi spazi per nuove aule e infrastrutture nella vecchia sede), mentre la sede didattica è rimasta compattamente aggregata nell'edificio di Piazza Rosselli, insieme alla Segreteria Studenti, al Management e alla Segreteria del Dipartimento. I membri del Coordinamento della Didattica (e dunque anche la Responsabile del CdS) hanno partecipato alle consultazioni per una razionale redistribuzione degli spazi.

### **Miglioramento della funzionalità del Wi-fi**

Nel corso del quinquennio sono stati aumentati i router ed allargata e potenziata la banda; a partire dall'a.a. 2014/2015 è stato ripristinato il servizio Eduroam, che consente agli utenti @unistrasi.it l'accesso alla rete in enti consorziati in Italia e all'estero.

### **Sviluppo spazi e servizi della Biblioteca di Ateneo:**

La Biblioteca di Ateneo, ubicata presso la sede didattica di Piazza Rosselli, ha raggiunto le 60 postazioni di lettura e studio; sono inoltre stati aggiunti altri spazi per lo studio (20 postazioni adiacenti alla biblioteca) e aree attrezzate, interne ed esterne, con tavoli e sedie. È stato ampliato, rispetto all'ultimo riesame, l'orario di accesso alla Biblioteca (8.30-19.15 dal lunedì al venerdì). Gli interventi migliorativi e la verifica degli obiettivi hanno tenuto conto dell'analisi dei questionari; le ultime rilevazioni registrano un lieve incremento della soddisfazione studentesca, che si aggira intorno al 70% di risposte positive. Il programma di acquisizione dei nuovi materiali librari ha tenuto particolare conto delle discipline più recentemente introdotte (libri e materiali audiovisivi per lo studio della lingua araba, cinese, russa, coreana, catalana, portoghese ecc.); d'altra parte si è mantenuto costante l'aggiornamento per quegli ambiti disciplinari che hanno costituito il fondo primario della biblioteca: linguistica storica ed educativa, lingua e letteratura italiana, lingue straniere europee, letterature comparate e critica letteraria.

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

### **Rapporto docenti/studenti:**

Il rapporto numerico docenti/studenti risulta del tutto adeguato. Per nessun insegnamento si è verificata l'opportunità di sdoppiare in più canali e in vari casi il numero contenuto dei frequentanti consente di svolgere attività seminariali e lavori di gruppo. Si segnala che gli otto docenti di riferimento del corso sono anche membri del Collegio di Dottorato in "Linguistica storica, Linguistica educativa, italianistica" dell'Università per Stranieri e che tre docenti di riferimento (Tronci, Ricci, Villarini) del corso insegnano anche nella Scuola di Specializzazione in Didattica dell'italiano come lingua straniera; si tratta di un aspetto che garantisce continuità fra il percorso di studio del CdS e i segmenti dell'alta formazione.

### **Infrastrutture per la didattica:**

Lo spostamento degli uffici amministrativi nella nuova sede di Piazza Amendola ha permesso la sistemazione di molti docenti nei nuovi studi realizzati in Piazza Rosselli: per i docenti, ricercatori, assegnisti e dottorandi, gli spazi sono aumentati di 18 postazioni. Inoltre, nei locali lasciati liberi a seguito del trasferimento delle strutture amministrative, si è proceduto alla realizzazione di nuove aule, disponibili a partire dall'anno accademico 2017/2018, che sono state attrezzate ed adeguate alle nuove tecnologie digitali, funzionali alle attività didattiche, ed integrate con il sistema di gestione e controllo delle aule (GVE) già in uso nell'Ateneo. Presso la sede didattica di Piazza Rosselli, l'Ateneo dispone attualmente di 21 aule, 1 aula magna, 1 sala webinar. Tutte le aule sono dotate di connessione a Internet e attrezzature per videoproiezione, lettore cd-dvd-vhs, lavagna luminosa, document camera, PC Desktop. Tre delle aule sono laboratori multimediali utilizzabili per la formazione informatica e linguistica. L'Aula magna, con 345 posti, è dotata di schermi per multiproiezione, più punti di collegamento per PC portatili, connessione Internet, smartboard, PC Desktop ed è predisposta per l'impianto di traduzione simultanea con due cabine per interprete, sistema per collegamenti webinar e videoregistrazione multicamera

### **Biblioteca e servizi:**

La biblioteca, sulla quale sono state attuate misure correttive di miglioramento (vd. 3a), risponde attualmente alle esigenze degli studenti relativamente alla capienza, all'orario di accesso e alla modalità di consultazione e prestito. Il materiale librario - da sempre disposto "a scaffali aperti" e con una sezione a parte dei volumi inseriti nei programmi d'esame - copre adeguatamente le esigenze degli insegnamenti del corso e consente agli studenti di elaborare ricerche finalizzate alla stesura della tesi di laurea magistrale. Il coordinamento delle nuove acquisizioni è affidato a un delegato del Rettore alla Biblioteca che raccoglie periodicamente (circa una volta l'anno) le richieste dei docenti del corso e verifica la presenza dei libri di testo elencati nei programmi d'esame.

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

### **Risorse elettroniche:**

In un'ottica di maggiore valorizzazione dell'interazione tra didattica e ricerca, e al fine di sviluppare le competenze digitali degli studenti, si propone l'ampliamento delle risorse elettroniche accessibili tramite la Biblioteca di Ateneo. Verranno individuati i più rilevanti database per l'accesso a riviste e monografie on-line per i settori disciplinari caratterizzanti il CdS, che verranno messe a disposizione di docenti e studenti. L'attività sarà guidata dal Delegato del Rettore alla Biblioteca e dalla Commissione tecnico-scientifica della Biblioteca.

### **Spazi per lo studio individuale:**

Sebbene attualmente non si registrino severe criticità per l'accoglimento dell'utenza (anche in relazione la fatto che



nell'ultimo anno 2019-2020 il numero dei nuovi iscritti va stabilizzandosi), saranno valutati nuovi criteri di suddivisione in base alle esigenze degli studenti: da una parte sale della Biblioteca per la consultazione e la ricerca, dall'altra aule studio, con postazioni potenzialmente aumentabili di qualche unità.

#### 4 – MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CDS

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

###### **Razionalizzazione del percorso di monitoraggio:**

Il monitoraggio e la revisione del CdS vengono effettuati secondo procedure che sono state razionalizzate e codificate nell'ultimo quinquennio, in particolare attraverso un percorso che prevede tre passaggi di verifica e di analisi collegiale: riunioni periodiche del Gruppo di Riesame; incontri periodici del Coordinamento della Didattica, a cui partecipano i quattro Responsabili dei CdS; Consigli di Dipartimento (DADR), a cui spetta la valutazione complessiva e la deliberazione sulle modifiche precedentemente discusse negli altri organi. A tutte le riunioni partecipano congiuntamente rappresentanti dei docenti del corso e del personale amministrativo e, limitatamente ai GdR e ai Consigli di dipartimento, anche rappresentanti degli studenti. Il Gruppo di riesame si è mantenuto stabile negli anni sia nella componente docente sia in quella amministrativa, al fine di dare continuità al monitoraggio e ad alcune azioni che prevedono un orizzonte temporale pluriennale. Nel corso dell'ultimo anno si è ritenuto opportuno apportare l'integrazione di una unità del corpo docente (cf. Verbali Gruppi di Riesame).

###### **Raccordo con altri organi:**

Lo svolgimento delle procedure di monitoraggio e revisione (inserite nell'ambito più generale dell'Assicurazione della Qualità) prevedono inoltre forme di raccordo con il Presidio di Qualità (PQ), che ha fra i suoi compiti anche quello di raccogliere i dati utili alla compilazione delle schede SUA-CdS, SUA-RD, delle Schede di Monitoraggio Annuale (SMA) e di Riesame Ciclico per ogni CdS e di supportare il processo di AQ a livello di Ateneo (CdS e Dipartimento). Sia la Responsabile del corso sia una componente del Gruppo di Riesame (prof. De Rogatis) fanno parte della Commissione Didattica Paritetica docenti-studenti, che ha funzioni consultive per quanto riguarda l'organizzazione dell'attività didattica e dei servizi connessi.

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

###### **Modalità di gestione del CdS:**

Durante le riunioni del Gruppo di Riesame vengono in particolare analizzate le richieste provenienti dagli studenti; sono valutati gli esiti della rilevazione delle opinioni di laureandi e laureati emersi negli ultimi questionari (sommministrati internamente e tramite Almalaurea); vengono discussi gli eventuali problemi rilevati e le loro cause; infine si propongono gli interventi da attuare per rispondere alle richieste ritenute giustificate per il diritto dello studente e ai fini del potenziamento del CdS. Un ulteriore momento di confronto è costituito dalle riunioni del Coordinamento della Didattica, che seleziona e predispone le proposte da approvare in Consiglio di Dipartimento, anche al fine di armonizzare le esigenze specifiche dei diversi Cds con la necessità di uniformazione su alcuni temi di portata generale (date anche le dimensioni piuttosto limitate dell'Ateneo). Gli interventi di modifica relativi all'eventuale revisione dei percorsi, al coordinamento didattico tra gli insegnamenti, alla razionalizzazione degli orari, alla distribuzione temporale degli esami e delle attività di supporto sono sottoposti all'approvazione del DADR: su questi aspetti si è proceduto nel quinquennio in esame ad aggiustamenti tendenti a distribuire equamente le lezioni su tutto l'orario settimanale e a equilibrare il peso didattico dei due semestri (anche con la collaborazione del Management didattico). Una significativa modifica al calendario didattico, sostenuta e apprezzata dagli studenti, ha riguardato il maggiore intervallo ricavato fra la fine delle lezioni e l'inizio delle sessioni d'esame estiva e invernale, nonché l'accesso per tutti alla sessione straordinaria di novembre/dicembre.

###### **Pratiche studenti e piani di studio**

Altre questioni affrontate sono relative alla gestione delle pratiche studenti e alla modalità di compilazione e modifica del piano di studi; si tratta di aspetti di competenza del Gruppo di Riesame e del Coordinamento della Didattica, che cura anche la pubblicizzazione delle informazioni presso gli studenti. Per garantire una maggiore efficacia delle procedure ci si avvale dello strumento denominato "Portale della didattica" (inoltre e gestione pratiche studenti e piani di studio, con la collaborazione del Management e della Commissione Didattica del CdS), che è stato aggiornato dal punto di vista della funzionalità e dell'accessibilità informatica. Le modalità di funzionamento del Portale vengono illustrate in due giornate all'inizio dell'anno accademico, con la partecipazione del responsabile dell'area informatica, del Coordinatore della didattica, dei docenti membri delle Commissioni didattiche e di una rappresentanza del personale del Management didattico.

###### **Analisi dei questionari**

Gli interventi di monitoraggio e revisione tengono conto dell'analisi dei questionari e delle sollecitazioni espresse dai rappresentanti degli studenti, che hanno modo di trasmettere le proprie richieste di chiarimento o di revisione attraverso colloqui diretti con il Responsabile del CdS e in modo più formalizzato attraverso i rappresentanti degli studenti al Consiglio di Dipartimento e in sede di Commissione Paritetica.

#### **Interazione con soggetti esterni**

Un ruolo importante è svolto anche dall'interazione con i soggetti esterni. L'Università per Stranieri di Siena aderisce al Consorzio AlmaLaurea, ha partecipato al Progetto FlixO (Formazione e Innovazione per l'Occupazione, del Ministero del Lavoro), e al programma FlixO YEI; ha gestito lo sportello POIP (Pratiche Orientative ed Individuazione Professionale) in collaborazione con la Regione Toscana, il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale; ha partecipato al progetto CampusONE in collaborazione con la CRUI. Tramite la pubblicazione di bandi di selezione per laureandi e laureati, l'Ateneo promuove inoltre attività formative nell'ambito dell'insegnamento della lingua italiana a stranieri presso Università, Scuole, Istituti Superiori, Istituti di Cultura etc. in numerosi Paesi esteri. Particolarmente curata a livello culturale, l'apertura internazionale consente di proiettare gli studenti e i laureati in un mercato del lavoro globale. L'interlocuzione con i soggetti esterni avviene inoltre mediante la CPI, che rappresenta un collegamento permanente dell'Ateneo con il contesto istituzionale, sociale e economico di riferimento. La CPI è composta da una rappresentanza degli Enti di riferimento, svolge funzioni consultive e di verifica della pertinenza dell'azione dell'Università nei confronti delle esigenze del territorio locale sul quale insiste l'Ateneo, fornisce pareri e proposte per valorizzare la presenza dell'Ateneo nel territorio e in tutti i contesti nazionali e internazionali dove sia presente il sistema lingua-cultura-economia-società italiano. Alcuni aspetti di interazione sono promossi in collaborazione con i delegati del Rettore alla terza Missione, al territorio e alle scuole.

#### **Il ciclo "Incontri magistrali"**

Costituisce un momento di utile confronto con professionisti esterni anche il ciclo "Incontri magistrali", istituito nell'a.a. 2015/2016 per gli studenti dei due corsi magistrali, che ospita figure di rilievo dell'editoria, della traduzione, della didattica, della gestione museale e bibliotecario-archivistica, dell'economia e della cultura, della progettazione di strumenti per lo studio delle lingue straniere.

#### **Aggiornamento e monitoraggio del sito di Ateneo**

L'intera impaginazione del sito dell'Ateneo è in fase di revisione (2019/2020), con la supervisione dei vari soggetti coinvolti, compresi il Coordinatore della didattica e i Responsabili dei CdS; data la rilevanza degli aspetti informativi e promozionali, già dall'a.a. 2019/2020 è stata istituita una nuova figura di Delegato del Rettore ai media e alla comunicazione.

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

Si ritiene opportuno sensibilizzare tutti gli attori partecipanti alla gestione del CdS in particolare sui seguenti aspetti, suscettibili a breve o a lungo termine di incentivazione.

#### **Monitoraggio curricula**

È opportuno monitorare i risultati occupazionali in relazione anche ai diversi curricula del CdS ed attuare possibili interventi di miglioramento, ad esempio per accrescere l'attrattività del promettente curriculum "Lingue orientali per la comunicazione interculturale" e per rendere sempre più avanzato tecnologicamente il curriculum in "Didattica dell'italiano a stranieri", in modo da rispondere alle emergenti richieste di corsi in modalità e-learning e su piattaforme MOOC.

#### **Monitoraggio nuovo sito**

Si rende necessario monitorare gli effetti della nuova architettura gestionale, in relazione in particolare alla presentazione delle informazioni relative al CdS.

## **5 - COMMENTO AGLI INDICATORI**

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

Gli effetti delle azioni migliorative messe in atto nel CdS si osservano nella stabilità nel numero delle immatricolazioni e degli iscritti nell'ultimo triennio, con valori nettamente superiori rispetto ai CdS omologhi dell'area geografica. Le azioni di intervento hanno in particolare permesso di osservare una stabilizzazione complessiva degli indicatori relativi alla didattica verso tendenze positive e in generale il buono svolgimento dei percorsi formativi degli studenti iscritti al CdS. Restano in linea con le medie regionali e nazionali le percentuali degli studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'anno solare (con differenze meno marcate nell'ultima rilevazione rispetto a media regionale e nazionale), così come rimane stabile e in lieve aumento nell'ultimo triennio la percentuale dei laureati entro la durata normale del corso (nel 2018 -4,2 e -10,6

punti percentuali rispetto alle medie regionale e nazionale). Dopo una flessione fino al 2017, aumenta nel 2018 la percentuale di iscritti al I anno laureati in altro Ateneo, effetto presumibilmente del potenziamento delle attività di orientamento in ingresso. In stabilizzazione ma ancora con qualche fluttuazione il rapporto studenti regolari/docenti (5,6 nell'ultimo biennio); stabile nel tempo il valore dell'indicatore di Qualità della ricerca (tra 1,1 e 1,0 rispetto al valore di riferimento 0,8).

Le attività di sensibilizzazione messe in atto dall'Ateneo per favorire la mobilità studenti (attivazione di convenzioni con Atenei extra-europei per il curriculum "Lingue orientali per la comunicazione interculturale" e promozione di incontri con docenti in mobilità Erasmus) hanno prodotto un marcato aumento della percentuale di CFU conseguiti all'estero e della percentuale di laureati che abbiano conseguito almeno 12 CFU all'estero, anche se ancora inferiore rispetto alla media regionale (-11) e nazionale (-17,6), che sono altresì in netto aumento. Rimane bassa, arrivando ad essere nulla nel biennio 2017/2018, la percentuale di studenti che abbiano conseguito il titolo di studio precedente all'estero. Tale tendenza è da mettere in relazione all'attenta attività di verifica dei requisiti di accesso messa in atto dal CdS e al fatto che molti studenti stranieri iscritti ai CdS magistrali hanno conseguito in Italia la laurea di primo livello, cioè sono studenti che scelgono di svolgere il loro intero percorso formativo in Italia.

Gli indicatori relativi alle percentuali di CFU conseguiti mostrano un incremento nell'ultima rilevazione rispetto agli anni precedenti, allineandosi con i valori regionali e nazionali o superandoli (nel caso di: percentuale di CFU conseguiti al I anno sui CFU totali da conseguire; studenti che proseguono al II anno nello stesso CdS avendo acquisito almeno 20 o 40 CFU o almeno 1/3 o 2/3 dei CFU previsti al I anno; proseguimento dello stesso corso).

Più oscillanti i dati relativi ai tempi di conclusione del percorso formativo, con un calo dal 2016 delle percentuali di immatricolati che si laureano nel CdS entro la durata normale del corso e una crescita degli immatricolati laureati entro un anno oltre la durata normale (in linea con le tendenze regionali e nazionali). In diminuzione dal 2016 la percentuale sugli abbandoni del CdS dopo N+1 anni, che si avvicina alla media regionale (+1,8%) e nazionale (+3,6%).

Rimangono molto positivi i dati sull'apprezzamento del CdS: dal 2017, si mantiene decisamente al di sopra della media regionale (+10,2%) e nazionale (+14,5%) la percentuale di coloro che si iscriverebbero di nuovo allo stesso CdS. In costante aumento il dato sulla soddisfazione dei laureandi (dal già molto alto 91,9% nel 2015 a 97,8% nel 2018). In crescita rispetto al triennio precedente anche la percentuale di laureati occupati a un anno dal titolo nei diversi tipi di attività indicate (attività di formazione retribuita e/o lavorativa regolamentata da contratto), che si colloca al di sopra delle medie regionali e nazionali – contrariamente alla tendenza in calo a tre anni dal conseguimento del titolo. Va tuttavia evidenziato che le rilevazioni a più lungo termine non comprendono ancora i dati positivi che attestano la crescita registrata nell'ultimo anno.

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

**I - Gruppo A Indicatori didattici.** Gli indicatori relativi alla didattica evidenziano l'attrattività del CdS nel panorama delle LM affini sul territorio nazionale, con un aumento nel 2018 della percentuale di iscritti al I anno laureati in altro Ateneo e un allineamento con le medie regionali e nazionali, effetto delle attività di orientamento mirate attuate dal CdS. Un punto di forza del CdS si rivela il rapporto studenti regolari/docenti, effetto della massiccia campagna di reclutamento di personale docente condotta dall'Università per Stranieri di Siena in risposta all'aumento delle immatricolazioni nell'ultimo quinquennio.

Un aspetto di potenziale criticità riguarda i tempi di conclusione del percorso formativo entro la durata normale del corso, che tuttavia confligge con i valori positivi relativi ai CFU conseguiti nei primi anni. Il dato è senz'altro da mettere in relazione con la possibilità concessa agli studenti, previo accordo del Responsabile del CdS, di sostenere CFU in esubero necessari per l'accesso alle diverse classi di insegnamento, soprattutto in seguito all'emanazione del D.M. 616/2017, e anche al fatto che alcuni studenti provenienti da CdS triennali dell'ateneo si immatricolano a febbraio-marzo del I anno.

Oscillanti, e altresì al di sotto delle medie regionali e nazionali, le percentuali di laureati occupati a tre anni dal conseguimento del titolo nelle diverse tipologie contrattuali indicate. La tendenza è tuttavia opposta a quanto registrato recentemente (2018) a un anno dal conseguimento del titolo, che rivela tendenze altamente positive e in crescita – ed è attribuibile al fatto che le rilevazioni sul triennio non comprendono ancora i dati positivi di incremento registrati nell'ultimo anno (cf. 5-a).

**II - Gruppo B Indicatori internazionalizzazione.** Gli indicatori relativi all'internazionalizzazione emergono quale altro punto di forza e crescita del CdS, mostrato dall'incremento dei CFU totali conseguiti all'estero (anche in relazione alle medie regionali e nazionali, dalle quali è in calo il divario) e, dal 2018, della percentuale di laureati che abbiano conseguito almeno 12 CFU all'estero. Come precedentemente sottolineato, il dato può risultare dalle attività di sensibilizzazione messe in atto dall'Università per Stranieri di Siena per favorire la mobilità studenti, con l'attivazione di convenzioni con Atenei extra-europei e la promozione di incontri con docenti in mobilità Erasmus. Come altresì evidenziato, la percentuale nulla (ultimo biennio) di studenti che abbiano conseguito il titolo di studio precedente all'estero è legata alla dettagliata verifica dei requisiti di accesso al CdS e alla scelta, da parte di molti



studenti stranieri iscritti al CdS, di effettuare l'intero percorso formativo in Italia.

**III - Gruppo E Ulteriori indicatori per la valutazione della didattica.** Come anticipato al punto I, sono in crescita gli indicatori relativi alle percentuali di CFU conseguiti, e superiori alle percentuali regionali e nazionali (valori dal 60% al 96,4% nell'ultimo anno di rilevazione), rivelandosi un punto di forza. Altro elemento di forza del CdS è la percentuale di coloro che si iscriverebbero nuovamente allo stesso corso di studio, abbondantemente al di sopra della media regionale e nazionale nell'ultimo biennio. Aspetto più problematico è invece l'aumento della proporzione di immatricolati laureati entro un anno oltre la durata normale del corso (+10,9 dal 2015 al 2017), tendenza tuttavia abbastanza in linea con la media regionale (+4%) e sulle cui motivazioni si è detto sopra. La diminuzione nel tempo delle ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato rispetto alle ore di docenza totali è legata al concomitante incremento di figure di RTD-a e RTD-b all'interno dell'Ateneo.

**IV. Indicatori circa il percorso di studio e la regolarità delle carriere.** Specularmente al punto III, appare in calo il dato sulla percentuale di immatricolati che si laureano, nel CdS, entro la durata normale del corso (al di sotto della media nazionale ma in linea con quella regionale). Aspetto positivo è invece la flessione, dal 2016, della percentuale degli abbandoni del CdS dopo N+1 anni.

**V. Soddisfazione e occupabilità.** Altro elemento di forza del CdS è il grado di soddisfazione dei laureandi, in costante aumento, così come la percentuale di laureati occupati a un anno dal titolo, in crescita nell'ultimo anno di rilevazione e al di sopra di medie regionali e nazionali.

**VI. Consistenza e qualificazione del corpo docente.** Il rapporto studenti/docenti pesato per le ore di docenza mostra oscillazioni nel tempo, ma risulta nel complesso ridotto e in linea con i valori regionali e nazionali (rapporto complessivo inferiore a questi ultimi, ulteriore dato positivo).

## 5- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Il CdS, sulla base dei dati restituiti dagli indicatori, ritiene di dover intervenire attraverso specifiche azioni di miglioramento:

**Didattica, percorso di studio, regolarità delle carriere:** proseguimento delle attività di orientamento in entrata, al fine di mantenere e consolidare il numero di iscritti, e di orientamento *in itinere*, con l'obiettivo di aumentare il numero di laureati nella durata regolare del corso. Il CdS intende altresì promuovere l'istituzione di servizi di tutorato, volti a fornire un supporto agli studenti nello svolgimento del percorso di studi. In parallelo, in relazione alla regolarità delle carriere, si cercherà di potenziare il coordinamento con i CdS triennali dell'Ateneo allo scopo di sensibilizzare gli studenti interni che desiderino ottenere i requisiti necessari per l'insegnamento nelle scuole e di ridistribuire il carico formativo aggiuntivo nel corso dei 5 anni di percorso formativo.

**Internazionalizzazione:** per mantenere i risultati positivi e migliorare le tendenze di crescita, si ritiene opportuno che il CdS prosegua gli interventi già implementati di promozione e sensibilizzazione nell'ambito dell'internazionalizzazione, che comprendono la promozione della mobilità Erasmus ed extra-europea, la stipula di nuove convenzioni con Paesi stranieri e l'attivazione di doppi titoli con università straniere.

- **Occupabilità:** al fine di mantenere le tendenze di crescita registrate recentemente nel settore dell'occupazione post-laurea, si ritiene opportuno potenziare le convenzioni di tirocinio disponibili per gli studenti del CdS aumentando le collaborazioni con enti e aziende.