

## RAPPORTO DI RIESAME CICLICO 2022

**Denominazione del Corso di Studio:** Lingue e culture moderne

**Classe:** L11

**Sede:** Genova

**Altre eventuali indicazioni utili:** Dipartimento di Lingue e Culture Moderne, Scuola di Scienze Umanistiche

### **Composizione della Commissione AQ del Corso di Studio:**

Prof.ssa Elena Errico (Coordinatrice del CdS)

Prof.ssa Virginia Caporali (Docente del CdS)

Prof. Antonio Civardi (Docente del CdS)

Prof. Mario Alessandro Curletto (Docente del CdS)

Prof.ssa Simona Leonardi (Docente del CdS)

Prof. Domenico Lovascio (Docente del CdS)

Prof. Stefano Vicari (Docente del CdS)

Prof.ssa Elisabetta Zurru (Docente del CdS)

Dott.ssa Elena Sparaggio (Rappresentante gli studenti)

Dott.ssa Roberta Ferrando (Tecnico Amministrativo con funzione di Referente per la Didattica)

Sono stati inoltre consultati: Prof. Cristiano Broccias (Direttore del Dipartimento di Lingue e culture moderne); prof.ssa Laura Colombino (RAQ del Dipartimento) e prof.ssa Luisa Villa (Commissione Didattica di Ateneo).

La Commissione AQ si è riunita, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame, operando come segue:

#### **28 febbraio 2022**

Oggetto dell'esame durante seduta o incontro: suddivisione dei compiti, indicazione di quali membri della Commissione si incaricheranno della redazione di quali quadri, individuazione delle fonti documentali.

#### **1 marzo-21 marzo 2022**

Elaborazione per via telematica della scheda RCR mediante documento condiviso online.

#### **10 agosto – 28 agosto 2022**

Revisione e aggiornamento della scheda RCR in base agli indicatori rilasciati il 2 luglio 2022 mediante documento condiviso online.

I verbali del CCS, della Commissione AQ, della Commissione Didattica e della Commissione Revisione Ordinamenti sono caricati nel sito Aulaweb del CdS utilizzato come deposito documentale (aq.aulaweb.unige.it).

**Il presente RCR è stato presentato, discusso e approvato in via preliminare in Consiglio del Corso di studio in data: 08. 09.2022.**

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

La prof.ssa E. Errico, Coordinatrice del CCS, espone la scheda RCR. Interviene la prof.ssa M. Rossi che, dopo avere espresso apprezzamento per la qualità del documento, suggerisce l'individuazione di target intermedi di raggiungimento degli obiettivi per facilitare le attività di riesame annuale.

Il Consiglio dà mandato alla Commissione AQ di apportare le modifiche richieste entro la scadenza di consegna della versione definitiva richiesta dall'Ateneo.

## 1 – DEFINIZIONE DEI PROFILI CULTURALI E PROFESSIONALI E ARCHITETTURA DEL CdS

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

<b>Obiettivo n. 1-1c RCR 2018</b>	<b>Armonizzazione del percorso formativo con tutti i profili professionali in uscita e revisione delle competenze in uscita (quadri A.2a e A.2b della SUA-CdS)</b>
<b>Azioni intraprese</b>	Nel 2018 è stata richiesta la riapertura dell'ordinamento per eliminare un profilo ISTAT (Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali), ritenuto non coerente con il percorso formativo del CdS. In tale occasione si è anche proceduto a una sistematica revisione della scheda SUA del CdS volta, in particolare, a rendere maggiormente esplicita la coerenza tra i risultati di apprendimento attesi (disciplinari e trasversali) e i profili professionali individuati dal CdS. Le modifiche sono state inserite nella SUA-CdS a.a. 2019/2020.
<b>Stato di avanzamento dell'obiettivo</b>	L'obiettivo è stato raggiunto.

<b>Obiettivo n. 2-1c RCR 2018</b>	<b>Ulteriore ampliamento del Comitato di Indirizzo</b>
<b>Azioni intraprese</b>	Nel 2018 ci si è posti l'obiettivo di aggiornare il Comitato di Indirizzo, soprattutto in chiave internazionale, al fine di migliorarne l'efficacia consultiva. Nel 2021 la Consulta del Comitato di Indirizzo (comune ai 4 CdS che afferiscono al DLCM) è stata ampliata con l'adesione prof. Pablo Antonio Zamora Muñoz (Universidad de Murcia) e la dott.ssa Daphne Scherer. Il prof. Zamora Muñoz è italianista e Coordinatore di Corso di Studio del Grado (CdS di 1° livello) in Traduzione e interpretazione del suo Ateneo. La dott.ssa Scherer, ex studentessa del CdS L11, è attualmente Public Relations Officer (Editorial and Communication Activities) della DG Internal Policies della UE. Fra le sue mansioni vi è la selezione degli stagisti. Dai lavori della Commissione Nuovi Ordinamenti e dalle consultazioni con enti e istituzioni locali è emersa l'esigenza non solo di ampliare, ma anche di diversificare la Consulta del Comitato di Indirizzo unico in modo da rappresentare meglio le istanze, connesse ma comunque in parte diverse, dei quattro Corsi di Studio. Nel 2022 si è dunque provveduto ad ampliare ulteriormente la Consulta con l'integrazione della dott.ssa Serena Bertolucci (direttrice del Palazzo Ducale di Genova), del dott. Stefano Tettamanti, editore e autore, socio di Grandi&Associati, una delle più antiche agenzie letterarie italiane e del dott. Marco Mete, attore e doppiatore, molto attivo nella formazione. Tali integrazioni rafforzano e valorizzano, fra gli altri, l'aspetto culturale e del management della cultura, in linea con gli obiettivi della filiera L-11-LM37/38.
<b>Stato di avanzamento dell'obiettivo</b>	L'obiettivo è stato raggiunto.

<b>Obiettivo n. 3-1c RCR 2018</b>	<b>Ulteriore adattamento dell'insegnamento di Informatica (cod. 55878) al profilo formativo</b>
<b>Azioni intraprese</b>	Il 21 settembre 2018 la Coordinatrice ha incontrato le docenti di informatica. A seguito della consultazione, l'insegnamento è stato spostato dal I al II semestre del I anno di corso, presupponendo di potere contare su una maggiore autonomia degli studenti. È stato inoltre introdotto un tutorato didattico.
<b>Stato di avanzamento dell'obiettivo</b>	Il tasso di superamento dell'esame entro la sessione straordinaria nel 2018/19, 2019/20 e 2020/21 è stato in costante aumento (rispettivamente 22,37%, 35,73% e 37,53%). Parallelamente, le valutazioni degli studenti frequentanti sono migliorate, dal 56,77% dell'a.a. 2018-19 al 63,15% del 2019/20 al 69,05% del 2020/21 (somma delle risposte <i>Più sì che no e Decisamente sì</i> , media del frazionamento A e B, relativamente al quesito "È complessivamente soddisfatto di com'è stato svolto questo insegnamento?"). Lo stesso dato per i non frequentanti è stato rispettivamente del 46,5%, del 52,3% e del 50%. L'obiettivo è stato quindi parzialmente raggiunto. Un ulteriore adattamento è previsto con la revisione degli ordinamenti didattici, che allo stato attuale di progettazione prevedrebbe una rimodulazione di questo insegnamento verso contenuti di comunicazione digitale (Abilità informatiche per la comunicazione digitale al I anno, 6CFU), maggiormente in linea con gli obiettivi formativi del CdS (cfr. Obiettivi 1-1c e 2-1c <i>infra</i> ).

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

Il Corso di Laurea in Lingue e Culture Moderne, articolato in due curricula, si propone di fornire agli studenti una formazione di base in almeno due lingue e culture straniere (di cui una europea) sviluppando, oltre a competenze pratiche di carattere linguistico, consapevolezza metalinguistica, capacità di analisi letterario-filologica e conoscenze e competenze in ambito storico-

artistico-culturale anche in prospettiva comparata, in modo da favorire negli studenti lo sviluppo di competenze interculturali. A questo si affianca una formazione di base, essenzialmente pratica, di informatica.

Il carattere del CdS rispecchia i contenuti culturali, scientifici e professionalizzanti individuati al momento della progettazione dello stesso e dichiarati nei quadri A2a, A2b e A4a della SUA-CdS. L'assetto attuale è il risultato di una revisione degli ordinamenti avvenuta nel 2018, avviata autonomamente dal CdS (v. Obiettivo 1-1c RCR 2018 *supra*) e completata anche in risposta a una specifica raccomandazione di ANVUR, relativa a una criticità che è stata superata. La CEV segnalava una non sufficiente esplicitazione per aree di apprendimento degli obiettivi formativi specifici e dei risultati di apprendimento, oltre alla necessità di rendere obiettivi formativi specifici e risultati di apprendimento attesi (disciplinari e trasversali) coerenti con i profili culturali del CdS.

Inoltre, dal 2019/20 l'offerta delle lingue è stata ampliata con l'introduzione della Lingua cinese.

L'efficacia di questi interventi pare essere confermata dall'attrattività del CdS: dal 2018 l'indicatore iC00a (Avvii di carriera al primo anno) si mantiene sempre superiore alla media degli altri CdS della stessa classe nell'area geografica e ampiamente superiore alla media nazionale. Decisamente superiore alle medie di area e nazionale è, inoltre, il dato dell'attrattività da fuori regione (iC03: Percentuale degli iscritti al primo anno provenienti da altra regione del 35,3% nel 2021), attestandosi ben al di sopra di entrambi gli indicatori di riferimento. Inequivocabile è anche l'attrattività del CdS per gli studenti stranieri: l'indicatore iC12 (Percentuale di studenti iscritti al primo anno che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero) è doppio rispetto alla media d'area e quadruplo di quella nazionale.

Occorre tuttavia rilevare che, nonostante l'impegno di rimodulazione profuso, gli indicatori di soddisfazione iC18 (Percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio) e iC25 (Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS), dopo un triennio di crescita, nel 2020 sono in diminuzione (andamento confermato dai dati di AlmaLaurea, cfr. sezione 5b *infra*). Tale flessione forse si collega anche alle ricadute occupazionali dell'emergenza COVID, considerando che nel 2021 il dato è invece in ripresa. Meritevole di attenzione è inoltre il dato altalenante e non del tutto soddisfacente sulla regolarità delle carriere (in particolare l'indicatore iC02, Percentuale di laureati entro la durata normale del corso) e sugli abbandoni tardivi (iC24, Percentuale di abbandoni del CdS dopo N+1 anni).

La presenza di queste criticità, unita alla necessità di riequilibrare le risorse tra i due CdS triennali del Dipartimento, attualmente assorbite in gran parte dal CdS L12 in Teorie e Tecniche della Mediazione Interlinguistica, ha indotto il Dipartimento ad avviare nel 2020 un'attività di riprogettazione dell'offerta didattica, sia delle lauree triennali sia delle lauree magistrali, con l'obiettivo di migliorare la congruenza del percorso complessivo e al contempo aggiornare l'offerta triennale nella direzione suggerita dalle consultazioni periodiche con il Comitato di Indirizzo e con altre parti interessate, vale a dire tenendo conto del crescente sviluppo del digitale nella comunicazione, del ruolo centrale delle competenze trasversali nella formazione e della necessità di inserire in piano di studi insegnamenti che consentano di intraprendere una laurea magistrale che abbia come sbocco l'insegnamento previo il superamento di un concorso pubblico.

La proposta attualmente allo studio prevede la disattivazione della L12<sup>1</sup> e il parziale recupero delle competenze di questo CdS con la creazione di un curriculum orientato alla mediazione linguistica all'interno della L11, che quindi offrirebbe due curricula: «Letterario-culturale» e «Mediazione linguistica», rispettivamente in filiera con una LM37 ed una LM38, anch'esse in fase di progettazione. Le differenze fra i due curricula saranno rispecchiate nei contenuti degli insegnamenti e nell'attivazione di laboratori/esercitazioni e materie trasversali congruenti con gli obiettivi di ciascun curriculum. I curricula saranno allineati rispettivamente al profilo di Esperto della comunicazione multilingue nell'ambito delle istituzioni culturali e formative ed Esperto della comunicazione multilingue nell'ambito aziendale e dei servizi alla persona.

Fra le ipotesi allo studio vi è una possibile limitazione degli accessi a 400 posti, tesa ad affrontare il problema della regolarità delle carriere, che si ritiene correlato almeno in parte alla debolezza delle competenze in entrata: per questo CdS si registra un elevato numero di immatricolati con OFA (circa il 30% nel 2021/22) e una partecipazione relativamente bassa al corso di recupero a fronte della possibilità di sostenere alcuni esami per sbloccare il piano di studi. Il numero programmato consentirebbe di non introdurre nel sistema studenti che poi rimarranno inattivi. La soglia verrebbe determinata sulla base del monitoraggio dei dati storici sull'andamento delle carriere.

La riprogettazione attualmente in corso si è avvalsa delle risultanze derivanti da diverse Riunioni del Comitato di Indirizzo, consultazioni con interlocutori esterni e un'analisi comparativa svolta fra i CdS L11 ed L12 del Nord Italia nel 2021 e ripetuta nel 2022. La revisione degli ordinamenti è affidata alla Commissione Nuovi Ordinamenti, nominata dal Consiglio di Dipartimento, presieduta dalla Coordinatrice e coadiuvata dalla Referente per la Didattica. Nella sua attività progettuale, la Commissione è supportata dalle attività di riesame condotte dalla Commissione AQ.

## 1 - c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo n. 1-1c	Ulteriore adattamento dell'insegnamento di Informatica (cod. 55878) al profilo formativo (cfr. Obiettivo n. 3-1c RCR 2018)
-------------------	--

<sup>1</sup> Al momento della stesura del presente documento, il Dipartimento non ha raggiunto un accordo sul nuovo assetto dell'offerta formativa. La proposta di disattivazione della L12 è stata respinta dal Consiglio di Dipartimento del 5 luglio 2022, in quanto si è ritenuto che non fosse compensata da una proposta alternativa all'interno della L11 sufficientemente elaborata e condivisa. Il Consiglio ha incaricato la Commissione Nuovi Ordinamenti di proseguire i lavori con una rimodulazione della proposta.

<b>Problema da risolvere Area da migliorare</b>	L'insegnamento di informatica del primo anno presenta una difficoltà degli studenti a superare l'esame. Inoltre, il gradimento degli studenti, pur migliorato, continua ad essere relativamente basso. I contenuti dell'insegnamento andranno infine aggiornati all'offerta complessiva, tesa a sviluppare competenze nella comunicazione digitale.
<b>Azioni da intraprendere</b>	Il progetto di revisione degli ordinamenti didattici prevede la sostituzione dell'Insegnamento di Informatica, che si tiene in gran parte a distanza, con Abilità informatiche per la comunicazione digitale (6CFU) al I anno, un corso con un'impronta più decisamente laboratoriale.
<b>Indicatore di riferimento</b>	Tasso di superamento dell'esame entro la sessione straordinaria Questionari di soddisfazione degli studenti
<b>Responsabilità</b>	Coordinatrice del CdS, docenti titolari dell'Insegnamento
<b>Risorse necessarie</b>	Sono necessarie risorse in termini di persone e conoscenze per potenziare la didattica con un contratto e un tutorato, in modo da agevolare le attività di laboratorio.
<b>Tempi di esecuzione e scadenze</b>	Dall'a.a. 2024-25, quando presumibilmente sarà attivato il nuovo ordinamento del CdS (cfr. Obiettivo 2-1c <i>infra</i> ) Target finale per il tasso di superamento dell'esame entro la sessione straordinaria: 70%. Target intermedio a un anno: 50%. Target finale valutazioni degli studenti frequentanti: 75%. Target intermedio a un anno: 72%. Target finale valutazioni degli studenti non frequentanti: 75%. Target intermedio a un anno: 60%.

<b>Obiettivo n. 2-1c</b>	<b>Riprogettazione del CdS con riapertura degli ordinamenti</b>
<b>Problema da risolvere Area da migliorare</b>	Si intende procedere all'aggiornamento dell'offerta formativa del CdS in funzione delle sollecitazioni provenienti dalle P.I., con particolare attenzione verso l'uso delle lingue in ambiente digitale, lo sviluppo delle competenze trasversali e l'inserimento di insegnamenti che consentano di intraprendere una laurea magistrale che abbia come sbocco l'insegnamento. La riprogettazione mira a incidere sulla regolarità delle carriere e conseguentemente diminuire il tasso di abbandoni, migliorando la soddisfazione degli studenti.
<b>Azioni da intraprendere</b>	Si ipotizza la riapertura degli ordinamenti del CdS L11 con la creazione di un percorso a due curricula e a due profili (cfr. 1-b). Un primo passaggio formale della riprogettazione è stato rappresentato dalla riunione congiunta del CCS-CDD del 28 giugno 2021, in occasione della quale la prima ipotesi di modifica degli ordinamenti è stata discussa con il Dipartimento e sono state avanzate proposte di modifica. La revisione del progetto è stata presentata al dipartimento ed è emersa la necessità di continuare la progettazione, tuttora in corso. Una volta pervenute a una proposta condivisa, la Coordinatrice e la Commissione Nuovi Ordinamenti, sentito il parere della Commissione AQ, presenteranno al CCS e al CDD il progetto rivisto di modifica dell'ordinamento didattico. La riprogettazione comporterà un aggiornamento degli obiettivi formativi dei CdS con il conseguente riallineamento delle attività formative e un'ulteriore revisione delle procedure di accesso.
<b>Indicatore di riferimento</b>	iC00a (Avvii di carriera al primo anno) iC04 (Percentuale di iscritti al primo anno laureati in altro Ateneo) iC14 (Percentuale di studenti che proseguono nel II anno nello stesso corso di studio) iC24 (Percentuale di abbandoni del CdS dopo N+1 anni) iC02 (Percentuale di laureati entro la durata normale del corso) iC17 (Percentuale di immatricolati (L; LM; LMCU) che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nello stesso corso di studio) iC22 (Percentuale di immatricolati che si laureano, nel CdS, entro la durata normale del corso)
<b>Responsabilità</b>	Coordinatrice, Commissione AQ, Commissione Nuovi Ordinamenti, Consiglio di Corso di Studi e Consiglio di Dipartimento
<b>Risorse necessarie</b>	Non sono necessarie risorse per il raggiungimento di tale obiettivo ad eccezione del tempo uomo impiegato dalla Coordinatrice e dai membri delle Commissioni AQ e Revisione Ordinamenti.
<b>Tempi di esecuzione e scadenze</b>	L'iter di approvazione formale della riapertura degli ordinamenti da parte del CDD all'interno del Dipartimento sarà suddiviso in varie fasi e si concluderà a luglio 2023, così da rispettare le scadenze per un eventuale avvio della nuova offerta nell'a.a. 2024/25.

## 2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

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

<b>Obiettivo 1-2c RCR 2018</b>	<b>Migliorare ulteriormente la comunicazione sull'attività didattica tramite web</b>
<b>Azioni intraprese</b>	<p>Nell'ambito di una necessaria supervisione e razionalizzazione delle pagine web legate al CdS sono state mappate le pagine dei nuovi siti web CdS di Ateneo e quelle dedicate ai CdS sul sito del Dipartimento per riorganizzarne il contenuto.</p> <p>L'effettivo caricamento dei curricula dei docenti è stato verificato nel marzo del 2022 ed è emerso che dei docenti afferenti al CCS riunito di Lingue (n=148, di cui 65 strutturati e 83 a contratto), 46 docenti (poco meno di 1/3) non aveva compilato il modello di curriculum. Questi docenti (tutti collaboratori esterni o docenti afferenti ad altri Dipartimenti) hanno ricevuto nel marzo 2022 un sollecito a sanare la situazione. Il riscontro successivo ha permesso di verificare che il numero di docenti che non avevano ancora inserito il CV per il CdS L11 era sceso a 11. A questi docenti è stato inviato un ulteriore sollecito per la compilazione.</p> <p>Per quanto riguarda il monitoraggio delle schede degli insegnamenti, dal 2020 è stata intrapresa un'azione sistematica di verifica, a cura della Coordinatrice e della Commissione didattica, adottando un modello che consentisse di uniformare i criteri. Nel 2020 le schede oggetto di rilievi sono state 55 su 201 verificate (pari al 27%), e per il 2021 il numero è stato addirittura superiore: 85 schede su 139 (pari al 61%), di cui 50 oggetto di rilievi relativi alla struttura e 35 a necessità di aggiornamento delle informazioni.</p> <p>Ad aprile 2022 è stato svolto un ulteriore controllo sulle schede dell'a.a. in corso e le schede non ancora a norma riferite al CdS in esame sono risultate 55 su 166 insegnamenti presenti nell'offerta erogata. Il conteggio è stato svolto <i>ex novo</i> in quanto nella verifica precedente non era stata operata una distinzione tra i 4 CdS del Dipartimento. Una volta individuate le schede non a norma, la Coordinatrice ha contattato i titolari dei relativi Insegnamenti, sollecitando le correzioni. Da una verifica successiva è risultato che sono state normalizzate 37 schede. Delle 18 schede ancora non a norma, 3 presentavano solamente problemi di mancato aggiornamento di date. Nelle altre persistevano invece criticità più significative quali sezioni testuali mancanti, bibliografia mancante, ecc. Nel complesso, dunque, l'11% delle schede degli Insegnamenti del CdS L11 non era ancora a norma. Alla luce di questo risultato, è stato inviato agli interessati un ulteriore sollecito, con la raccomandazione a prestare particolare attenzione alla stesura delle schede 2022-23.</p> <p>Il controllo di qualità delle schede degli insegnamenti 2022/23, svolto dalla Coordinatrice coadiuvata dalla Commissione didattica e dalla Referente per la didattica secondo le modalità già illustrate, ha prodotto come risultato solo 2 schede con gravi lacune e 14 con lievi sviste.</p>
<b>Stato di avanzamento dell'obiettivo</b>	<p>L'obiettivo è stato in gran parte raggiunto. L'azione di sensibilizzazione e attento monitoraggio delle schede e delle pagine docente continuerà, con l'obiettivo di raggiungere il 100% di documenti a norma.</p> <p>Si segnala comunque a questo proposito l'alto grado di soddisfazione degli studenti sul parametro della corrispondenza tra quanto indicato nei programmi online degli insegnamenti e quanto realmente erogato a lezione (90,02% di risposte positive + 6,74% di non risposta), in lieve crescita rispetto all'anno precedente (88,10% + 7,61% di non risposta).</p>

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

<p><b>Orientamento e tutorato</b></p> <p>Le attività di orientamento per il CdS in Lingue e culture moderne sono attuate a livello del Dipartimento di afferenza dalla Commissione Tutorato e orientamento (CTO). Si veda a questo proposito, oltre al quadro B5 della SUA-CdS, la pagina dell'Orientamento del sito di Dipartimento dove sono dettagliate tutte le attività (<a href="https://lingue.unige.it/node/1484">https://lingue.unige.it/node/1484</a>). Si segnala l'importanza del "Progetto Matricole" (già "Un tutor per ogni matricola") per l'orientamento in itinere, che si preoccupa anche di monitorare attentamente le carriere degli studenti, sia ai fini di un riorientamento precoce, sia ai fini di azioni mirate di tutorato per gli studenti in difficoltà nella progressione della loro carriera.</p> <p>Diverse sono le azioni, ripetute ogni anno e in alcuni casi in più edizioni, che mirano a fronteggiare criticità quali carenza delle conoscenze iniziali e abbandoni, e a incentivare la regolarità delle carriere. In particolare, si segnalano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tutorato didattico annuale, nell'ambito del progetto di Ateneo, finanziato dal MUR, nell'ambito degli insegnamenti di francese, inglese, russo, spagnolo, svedese, tedesco, glottologia e linguistica e informatica; azioni trasversali di sostegno e assistenza agli studenti stranieri, agli studenti che hanno riportato l'OFA di italiano, agli studenti lavoratori e laureandi delle lauree triennali.</li> <li>- ciclo di seminari di orientamento in itinere per il supporto alla stesura della tesi di laurea triennale "SOS Tesi di Laurea";</li> <li>- organizzazione di un ciclo di seminari dedicati alla comunicazione efficace in ambito universitario, alla gestione ottimale del tempo e al metodo di studio, a strategie e tecniche per superare al meglio prove scritte e orali e alla gestione dell'ansia da esame, a cui si aggiungono i laboratori per studenti con DSA "Studiare a lingue con le mappe concettuali".</li> </ul> <p>Dall'a.a. 2021-22 è stata avviata un'azione di monitoraggio a livello di Dipartimento di alcune di queste iniziative. È risultato che per il laboratorio "Studiare a lingue con le mappe concettuali", il 100% ha risposto positivamente (somma di <i>Più sì che no e Decisamente sì</i>) alla domanda "Il corso ti è stato utile?". Analoga valutazione è emersa per il Laboratorio SOS tesi di Laurea.</p>
---

Sono stati inoltre finanziati per il 2022/2023 due progetti, uno di potenziamento delle *soft skills* (con fondi di Ateneo), che prevede anche l'attivazione di progetti PCTO (già Alternanza Scuola-Lavoro), e uno per il progetto POT/PLS (proseguimento del POT 2019 relativo a Piani di Orientamento e Tutorato avviati con il D.M. 1047/2017 del MIUR).

Le attività di accompagnamento al mondo del lavoro per il CdS in Lingue e culture moderne sono svolte dal Servizio tirocini e orientamento al mondo del lavoro (<https://lingue.unige.it/node/15> e <https://lingue.unige.it/node/56>). Vengono svolte iniziative consolidate che tengono conto dei risultati del monitoraggio dei risultati dell'indagine AlmaLaurea sulla condizione occupazionale dei laureati e delle reali prospettive occupazionali grazie al contatto diretto e costante con i principali attori dell'economia regionale. Inoltre, il Servizio collabora con il Settore "Placement e servizi per l'orientamento al lavoro" dell'Ateneo Genovese per la promozione di percorsi di inserimento lavorativo di laureati nell'ambito di varie iniziative (cfr. <https://www.studenti.unige.it/lavoro/opportunita/>).

Come si evince dalla relazione della Commissione Paritetica di Scuola 2021, sebbene il supporto per l'orientamento in entrata, in itinere e in uscita da parte del CdS continui a non essere adeguatamente dotato di una stabile figura tecnico-amministrativa, l'orientamento è considerato un fiore all'occhiello per tutti i CdS del Dipartimento, con una squadra di lavoro efficiente ed efficace.

### **Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche**

Percorsi flessibili e personalizzati sono garantiti dalla possibilità di scelta tra i due curricula attivati e dalle opzioni offerte dai piani di studio, che comprendono 10 lingue di studio liberamente combinabili (tranne arabo-cinese, non prevista dall'ordinamento della L11), nonché la possibilità di optare per un piano di studi part-time (massimo 30 CFU annui) per gli studenti lavoratori.

Per quanto riguarda le metodologie didattiche, da gennaio 2020 il dipartimento offre ai Docenti formazione e supporto per l'utilizzo di Aulaweb. La piattaforma – già prima dell'emergenza COVID ampiamente utilizzata dai Docenti del DLCM e particolarmente gradita agli studenti – si è confermata uno strumento di lavoro indispensabile, efficace ed estremamente funzionale. Il CdS ha affrontato con prontezza la situazione di DaD, impostando l'attività didattica con le nuove modalità a distanza, sfruttando tempestivamente, oltre ad Aulaweb, anche Microsoft Teams.

Dalle domande supplementari relative alla didattica a distanza dovuta all'emergenza Covid si evince una generale soddisfazione degli studenti frequentanti (nelle schede di valutazione della didattica e dei servizi di supporto per l'a.a. 2020/21 il 67,22% degli studenti si dichiara complessivamente soddisfatto delle attività didattiche a distanza, e la percentuale di soddisfazione è dell'88,42% per quanto riguarda l'accessibilità dei materiali didattici messi a disposizione a distanza). Questo sviluppo è stato possibile anche grazie alla presenza fra i docenti di esperti nel campo della didattica e della valutazione (con esperienze relative a TFA e PAS, Master erogati con didattica a distanza, uso di supporti digitali per didattica *blended*, dottorato in Digital Humanities e CampusOne).

Gli studenti con disabilità possono rivolgersi alla responsabile di Dipartimento e al servizio di Ateneo che offre supporto e tutorati ad hoc.

L'andamento altalenante della regolarità delle carriere e il tasso di abbandoni tardivi sono costantemente oggetto di azioni didattiche mirate, come ad esempio l'attivazione dell'insegnamento *Glottologia e linguistica per studenti non madrelingua* (cod. 94688), che conta ogni anno tra gli 80 e i 90 iscritti. Di questo insegnamento viene monitorato il tasso di successo (circa il 50% degli iscritti supera l'esame entro l'anno accademico). L'intervento indirizzato agli studenti con diploma estero è motivato dalla numerosità di questi (il 16,6% del totale degli iscritti nel 2018/19, il 16,9 nel 2019/20 e il 14,4% nel 2020/21), dei quali un numero consistente conclude il primo anno senza avere colmato l'OFA di italiano (il 78% degli iscritti con diploma estero nel 2018/19, il 75% nel 2020/21 e il 53% nel 2021/22). Quest'ultimo dato appare comunque in fase di miglioramento.

Il CdS promuove il percorso di eccellenza IANUA/ISSUGE (<http://www.ianua.unige.it/>), la cui referente per l'area di Lingue è la Prof.ssa Stefania Michelucci. IANUA è la Scuola superiore dell'Università di Genova che organizza e offre percorsi formativi paralleli e complementari di alta qualificazione, anche in collaborazione e con il contributo di istituzioni, enti e imprese, per esaltare le capacità personali, l'arricchimento scientifico e culturale nonché la crescita professionale degli studenti.

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

Le competenze richieste sono accertate attraverso la verifica TE.L.E.MA.CO. (TEst di Logica E MAtematica e Comprensione verbale) secondo le modalità definite a livello di Ateneo. Le informazioni relative al test e alle modalità di assolvimento degli OFA eventualmente assegnati sono pubblicate annualmente alla voce Verifica della preparazione iniziale del sito del CdS, <https://corsi.unige.it/corsi/8740/futuri-studenti-verifica-preparazione-iniziale>, nell'Avviso per la verifica delle conoscenze iniziali per i corsi di laurea e laurea magistrale a ciclo unico ad accesso libero (<https://unige.it/studenti/telemaco>), oltre che nei quadri SUA A3.a e A3.b.

Tutti gli studenti che intendano scegliere la lingua inglese come una delle due lingue di studio approfondito o come terza lingua devono sostenere e superare un test di livello B1 (d'ora in poi TEST B1). Le informazioni relative al TEST B1 e le relative deroghe sono pubblicate annualmente alla voce Verifica della preparazione iniziale del sito del CdS, <https://corsi.unige.it/corsi/8740/futuri-studenti-verifica-preparazione-iniziale> e nei quadri SUA A3.a e A3.b.

I docenti orientatori della CTO che si occupano delle matricole sono affiancati da studenti tutor per l'accoglienza che vengono selezionati annualmente dalla CTO, sulla base delle risposte ad un bando emanato dall'Ateneo Genovese. All'area didattica Lingue e letterature straniere sono assegnate attualmente complessivamente 2050 ore per il reclutamento di studenti tutor di accoglienza. In caso di un sufficiente numero di tutor idonei selezionati vengono attivati 17 contratti a 120 ore; nel caso di un numero inferiore di tutor idonei viene attivato un numero inferiore di contratti con un numero proporzionalmente superiore di ore di tutorato. Una particolare assistenza viene fornita agli studenti che intendono passare da altre sedi o da altri corsi di studio al CdS in Lingue e culture moderne dai docenti referenti per questo corso di studio nella Commissione Pratiche studenti del Consiglio dei Corsi di Studio in Lingue e Letterature Straniere.

### **Internazionalizzazione della didattica**

L'attività relativa alla mobilità studentesca è gestita dall'Ufficio Erasmus e Mobilità extra UE ed è coordinata dalla Delegata del Direttore di Dipartimento per le Relazioni Internazionali, prof.ssa Laura Sanfelici. Il servizio amministrativo collabora con la Commissione Relazioni Internazionali di dipartimento per tutte le pratiche relative alla mobilità all'estero degli studenti. La Commissione è sottoposta a riesame annuale e la composizione viene resa nota annualmente nella Guida ai Corsi di Studi in Lingue. Durante l'a.a. 2020-2021 il servizio ha gestito 72 borse Erasmus+ di mobilità per studio e 1 borsa Erasmus+ di mobilità per tirocinio. Tale dato, nonostante le note difficoltà provocate dall'emergenza sanitaria, risulta comunque in crescita rispetto ai dati del 2019 (57) e del 2020 (86). Altri progetti attivi nell'ambito di accordi di convenzione specifici per la mobilità internazionale sono il Programma SEMP (Svizzera) e il Programma CINDA (America Latina).

Relativamente ai CFU conseguiti all'estero sul totale dei CFU conseguiti, l'indicatore iC10 più recente mostra un significativo aumento rispetto all'anno precedente, pur mantenendosi al di sotto sia della media dei CdS della stessa area geografica sia di quella nazionale dei CdS della classe. Anche l'indicatore iC11, relativo alla percentuale dei laureati entro la durata normale del CdS che hanno conseguito all'estero almeno 12 CFU, mostra dati ampiamente inferiori alla media dell'area locale e a quella nazionale. Come emerge dalla Relazione della Commissione Paritetica Docenti Studenti, il numero di posti e di sedi disponibili per la mobilità è comunque sufficiente per rispondere alle richieste degli studenti interessati e il CdS supporta adeguatamente gli studenti in mobilità e in uscita. Si segnala un'unica e importante criticità nel supporto amministrativo, di per sé efficace ed efficiente, ma in rapporto sproporzionato tra contingente studenti e unità amministrative messe a disposizione.

Per il Cds LCM non sono attualmente attive convenzioni con Atenei stranieri per il conseguimento del doppio titolo.

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

Nonostante il CdS disponga di un sistema di regole interne e di indicazioni di condotta per lo svolgimento delle verifiche intermedie e finali (art. 7 del Regolamento del CdS), la decisione di delegare a ciascun docente l'organizzazione e le modalità del proprio esame si è finora dimostrata efficace.

Da un esame delle schede di insegnamento, le modalità di verifica adottate dai docenti, generalmente prove orali e scritte di diversa tipologia, risultano adeguate ad accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi. Le modalità di verifica del raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi sono, nella generalità degli insegnamenti, esplicitamente descritte nelle schede e generalmente rispettate. Non sono inoltre pervenute segnalazioni dirette di criticità relativamente alla congruenza fra modalità di verifica dichiarate ed effettivamente svolte e in merito alla disponibilità dei docenti per chiarimenti, anche per gli studenti non frequentanti.

Inoltre, le risposte positive (*Decisamente sì* e *Più sì che no*) alla domanda "Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?" nei questionari di valutazione per l'a.a. 2020/21 sono state l'89,43% da parte degli studenti frequentanti e 72,42% da parte dei non frequentanti (in questo caso però una percentuale significativa, il 21,83%, non ha risposto alla domanda, falsando il dato statistico). I dati sono sostanzialmente in linea con quelli relativi all'anno precedente (87,61% e 68,71% + 26,40% di non risposta).

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

<b>Obiettivo n. 1</b>	<b>Miglioramento della qualità delle pagine docente e schede degli insegnamenti, cfr. Obiettivo 1-2c RCR 2018</b>
<b>Problema da risolvere Area da migliorare</b>	Ulteriore miglioramento della qualità delle schede degli insegnamenti e aggiornamento delle pagine docente. Perdurano alcune criticità nella compilazione delle schede degli insegnamenti. In particolare, le modalità di esame e di accertamento presenti nelle schede degli insegnamenti in alcuni casi non sono del tutto chiare ed esaurienti ed esistono lacune nella bibliografia. Inoltre, gli insegnamenti articolati in moduli e/o che valgono per più corsi di laurea con carico di CFU differenziato non sempre sono sufficientemente informativi. Alcune pagine docente non sono compilate o aggiornate.
<b>Azioni da intraprendere</b>	Sensibilizzazione e monitoraggio continui della qualità delle schede degli insegnamenti e verifica dell'effettivo caricamento dei curricula, secondo le modalità già illustrate relativamente allo stato di avanzamento dell'Obiettivo 1-2c RCR 2018.
<b>Indicatore di riferimento</b>	Numero di schede compilate correttamente (l'obiettivo è il 100% di schede a norma) Numero di pagine docente aggiornate (l'obiettivo è il 100% di pagine aggiornate) Quesito "Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?" delle valutazioni degli studenti (almeno il 75% di risposte positive, con somma di <i>Più sì che no</i> e <i>Decisamente sì</i> )
<b>Responsabilità</b>	Coordinatrice del CDS, Commissione AQ, Commissione didattica, Referente per la didattica
<b>Risorse necessarie</b>	Non sono necessarie risorse per il raggiungimento di questo obiettivo.
<b>Tempi di esecuzione e scadenze</b>	Entro il 30 ottobre di ogni anno

<b>Obiettivo n. 2</b>	<b>Aggiornamento costante dei nuovi siti federati</b>
<b>Problema da risolvere Area da migliorare</b>	La realizzazione dei nuovi siti ha generato un difficile periodo di transizione che ha prodotto una ridondanza di informazioni tra il sito del Dipartimento e i nuovi siti dei CdS. Nonostante un

	intervento di supervisione e razionalizzazione delle pagine web già realizzato, con parziale successo, appare ora necessaria una verifica capillare dei contenuti dei siti.
<b>Azioni da intraprendere</b>	Verifica delle pagine dei nuovi siti web CdS e di quelle dedicate ai CdS sul sito del Dipartimento per riorganizzarne il contenuto. Costante aggiornamento dei contenuti.
<b>Indicatore di riferimento</b>	La verifica è qualitativa e quindi non è possibile individuare un indicatore di riferimento
<b>Responsabilità</b>	Coordinatrice del CdS, Commissione AQ, Commissione didattica, Referente per la didattica, Scuola di Scienze Umanistiche
<b>Risorse necessarie</b>	Una risorsa a progetto. Sarebbe indispensabile bandire anche per il 2023 un contratto di supporto alla comunicazione della didattica dell'area di Lingue della Scuola di Scienze Umanistiche. Attualmente è attivo un contratto dello stesso tipo, finanziato con fondi della SSU, con scadenza 31 dicembre 2022.
<b>Tempi di esecuzione e scadenze</b>	Entro il 30 aprile 2023.

<b>Obiettivo n. 3</b>	<b>Realizzazione della versione in inglese del sito web del CdS</b>
<b>Problema da risolvere Area da migliorare</b>	La necessità di potenziare l'internazionalizzazione del CdS, oltre che la sua stessa natura, richiedono che tutte le informazioni pubblicate nel sito vengano localizzate in inglese, prestando particolare attenzione alla qualità dei testi.
<b>Azioni da intraprendere</b>	Localizzazione del sito web del CdS in inglese
<b>Indicatore di riferimento</b>	Numero di pagine localizzate
<b>Responsabilità</b>	Coordinatrice del CdS, Commissione AQ, Commissione didattica, Referente per la didattica
<b>Risorse necessarie</b>	Una risorsa specializzata reclutata a progetto, che possa provvedere alla traduzione manuale o alla post-edizione (necessaria nel caso si opti per la traduzione automatica) dei contenuti del sito web del CdS.
<b>Tempi di esecuzione e scadenze</b>	Entro il 30 settembre 2024 per la traduzione di tutti i testi. Come target intermedio, per il 30 settembre 2023, traduzione delle informazioni prioritarie per la comunicazione esterna, in particolare con i partner stranieri (p.e. presentazione del CdS, informazioni su curricula e piani di studio, ecc.).

### 3 – RISORSE DEL CdS

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

<b>Obiettivo n. 1-3c RCR 2018</b>	<b>Mettere a disposizione un ambiente di apprendimento adeguato al raggiungimento degli obiettivi formativi</b>
<b>Azioni intraprese</b>	<p>A fronte delle lamentele degli studenti sulla carenza di attrezzature, si stabiliva di incrementare il numero delle postazioni informatiche in concomitanza con il previsto trasferimento della sede didattica all'Albergo dei Poveri a partire dall'a.a. 2018/2019 e con il completamento della ristrutturazione del Polo Didattico di via delle Fontane. La sede didattica del CdS è stata progressivamente spostata all'Albergo dei Poveri, anche se alcune lezioni vengono tuttora svolte anche nelle sedi di via Balbi 5 e del Polo Didattico, del quale è stata nel frattempo completata la ristrutturazione.</p> <p>Un'altra azione di notevole impatto sull'ambiente di apprendimento – e in generale sull'infrastruttura – è stata l'adesione, a livello di Ateneo, all'accordo Microsoft-CRUI (ottobre 2018) per cui tutti gli studenti hanno potuto usufruire di licenze Microsoft Office individuali, spazio di archiviazione in cloud (Onedrive, Sharepoint). Tale accordo, grazie a un'attenta azione di formazione dei docenti sia a livello di Dipartimento sia di Ateneo, ha consentito di utilizzare strumenti di didattica sincrona e asincrona mediante Ms Teams che hanno garantito la continuità didattica durante l'emergenza pandemica ma che, anche nella fase di normalizzazione, stanno contribuendo a potenziare l'accessibilità della didattica a categorie di studenti con bisogni specifici (p.e. trasmissione delle lezioni in streaming a beneficio degli studenti non frequentanti). Sempre nell'ambito delle azioni intraprese dall'ateneo sono da rilevare, a partire da settembre 2018, anche l'ampliamento degli orari delle biblioteche, tra cui quella di Lingue, aperta con orario 8.30-19.00 (6,5 ore di incremento orario settimanale rispetto ai precedenti orari), e l'apertura 7 giorni su 7, dalle 8.30 alle 22, di aule studio riservate agli studenti dell'Ateneo.</p>
<b>Stato di avanzamento dell'obiettivo</b>	Per l'obiettivo non era stato individuato un indicatore di riferimento in quanto l'utilizzo del tasso di soddisfazione degli studenti nei questionari di valutazione era apparso poco significativo, data la genericità delle domande e l'assenza di riferimenti precisi desumibili da questi. La constatazione <i>ex post</i> conferma tali dubbi: le domande 4, 5, 6 e 7 dei questionari di valutazione della didattica relativi all'adeguatezza rispettivamente di aule, spazi studio, biblioteche, laboratori mostrano un lieve incremento del gradimento dal 2018/2019 al 2019/2020, per poi precipitare tra il 2020/2021 e l'anno successivo in concomitanza con la pandemia, per cui l'indisponibilità forzata delle strutture viene percepita come inadeguatezza delle stesse. Le domande 8 (adeguatezza delle attrezzature per la didattica) e 9 (valutazione dei servizi delle

	<p>segreterie studenti) significativamente mostrano una flessione di molto minore entità, segno che almeno parte degli studenti percepiscono l'infrastruttura IT e l'organizzazione dei servizi come parte del generale ambiente di apprendimento.</p> <p>L'obiettivo appare parzialmente raggiunto, con lo spostamento di gran parte dei corsi del CdS nella sede all'Albergo dei Poveri e il completamento dei lavori di ristrutturazione del Polo Didattico, avvenuto nei tempi previsti (fine settembre 2018). Gli spazi per gli studenti sono notevolmente migliorati quanto a vivibilità, pulizia e servizi, anche in concomitanza con la centralizzazione dei servizi di portierato e pulizie operata a livello di Ateneo a partire da gennaio 2021.</p> <p>Sul lato dell'infrastruttura IT, divenuta essenziale con la pandemia, la dotazione appare adeguata; l'acquisizione di Office365/Ms Teams – con Aulaweb e altri software già presenti – ha permesso, allo scoppio della pandemia, la rapida conversione della didattica alla modalità a distanza sincrona e asincrona.</p> <p>Una parte dei corsi del CdS è stata mantenuta al Polo Didattico di via delle Fontane e in via Balbi 5 per insufficienza di aule a esclusiva disposizione del CdS presso l'Albergo dei Poveri (al momento della stesura del presente documento sono 5), ma anche a causa delle perduranti criticità relative alle sovrapposizioni di orario (cfr. Obiettivo n. 2-3c RCR 2018 <i>infra</i>), aggravate negli ultimi due anni dalle limitazioni di capienza e dall'introduzione degli insegnamenti di Lingua e Letteratura Cinese, ai quali non è corrisposto un congruo incremento del numero di aule disponibili.</p>
--	--

<b>Obiettivo n. 2-3c RCR 2018</b>	<b>Ridurre le sovrapposizioni negli orari</b>
<b>Azioni intraprese</b>	<p>Premessa l'impossibilità di eliminare completamente le sovrapposizioni tra gli orari degli insegnamenti che uno studente dovrebbe seguire, dovuta alla varietà delle lingue di studio offerte (10) e delle combinazioni linguistiche a disposizione degli studenti (circostanza osservata anche in analoghi CdS di altri atenei), si stabiliva comunque di ridurre quanto più possibile tali sovrapposizioni. Al fine di razionalizzare gli orari, a partire dall'a.a. 2020-21, il Dipartimento aveva deciso di procedere all'elaborazione elettronica degli orari delle lezioni attraverso un software sviluppato appositamente per i CdS in Lingue dai colleghi di Ricerca Operativa del Dipartimento di Economia dell'Università di Genova. Con il ritorno in presenza nel secondo semestre dell'a.a. 2021-22, questa modalità di gestione dell'orario ha evidenziato varie criticità, per i tempi della compilazione dell'orario, paradossalmente aumentati rispetto agli anni precedenti, per la necessità di operare manualmente numerosi aggiustamenti e per la complessità della gestione delle procedure informatizzate in parte affidate a soggetti terzi, che in precedenza non avevano avuto un impatto significativo sulla qualità percepita dagli studenti e dai docenti solo perché le lezioni negli anni solari 2020 e 2021 si erano svolte interamente a distanza e non si erano posti problemi di capienza o di raggiungibilità delle aule. Per l'orario 2022/23 si è ritornati all'elaborazione manuale. Nel frattempo, dall'a.a. 2021/22 la Commissione incaricata della stesura dell'orario è stata potenziata con l'integrazione di un ulteriore componente (prof. Succio) e sono state ridotte le possibilità dei docenti di esprimere preferenze rispetto ai giorni/ore di impegno.</p>
<b>Stato di avanzamento dell'obiettivo</b>	L'obiettivo non è stato raggiunto, ma nel frattempo sono stati apportati alcuni correttivi. È tuttavia prematuro valutare gli effetti di questi interventi.

<b>Obiettivo n. 3-3c RCR 2018</b>	<b>Minimizzare l'accentramento di ruoli di responsabilità didattica e gestionale in un numero limitato di persone</b>
<b>Azioni intraprese</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coinvolgimento di tutti i docenti neo-assunti e, quindi, anche dei ricercatori a tempo determinato (dando comunque priorità ad associati ed ordinari) nel lavoro delle commissioni a supporto dell'attività formativa.</li> <li>2. Monitoraggio annuale del carico gestionale di tutti i docenti afferenti al Dipartimento di Lingue e culture moderne, come base per una redistribuzione equilibrata delle responsabilità.</li> </ol>
<b>Stato di avanzamento dell'obiettivo</b>	<p>I docenti neo-assunti vengono sistematicamente coinvolti nei lavori delle commissioni a supporto del Consiglio di CS. Annualmente si cerca di distribuire tali incarichi anche in base all'esito del monitoraggio dei carichi gestionali. Da questo punto di vista, l'obiettivo pare essere formalmente raggiunto, anche se perdurano squilibri nei carichi, peraltro difficili da quantificare. Va evidenziato come l'assunzione degli incarichi gestionali sia, in ultima analisi, affidata al c.d. spirito di servizio di ciascun docente e come il monitoraggio dei carichi e la relativa diffusione degli esiti non costituiscono in ogni caso un elemento di incentivazione alla condivisione del lavoro. Risulta altresì un fattore negativo il fatto che l'Ateneo, ai fini dell'attribuzione degli scatti stipendiali, non tenga alcun conto di molte delle attività organizzative e gestionali imprescindibili e talvolta assai onerose (commissione relazioni internazionali, commissione orario, commissione piani di studio, commissione pratiche studenti, commissione tutorato e orientamento, ecc.) bensì solo delle cariche elettive e delle nomine oggetto di decreto rettorale.</p>

<b>Obiettivo n. 4-3c RCR 2018</b>	<b>Sensibilizzazione dei docenti alla compilazione dei questionari di autovalutazione dell'attività didattica</b>
<b>Azioni intraprese</b>	Osservata la scarsa propensione dei docenti del CdS a compilare il questionario di autovalutazione della didattica, è stata attuata un'azione di sensibilizzazione alla compilazione.
<b>Stato di avanzamento dell'obiettivo</b>	L'obiettivo è stato raggiunto: a livello di Dipartimento (vale a dire, per il totale dei 4 CdS) si è passati da un tasso di compilazione del 14,2% del 2019/20 e dell'11% del 2020/21 al 51% per il 2021/22. Il dato è già ritenuto soddisfacente, anche se l'azione di sensibilizzazione continuerà in vista di ulteriori miglioramenti.

<b>Obiettivo n. 5-3c RCR 2018</b>	<b>Continuare la sensibilizzazione dei docenti al miglioramento dell'attività didattica con seminari dedicati</b>
<b>Azioni intraprese</b>	L'obiettivo, riscontrata l'ancora bassa partecipazione agli incontri GLIA (Gruppo di Lavoro sulle tecniche di Insegnamento e Apprendimento), prevedeva azioni di informazione rivolte ai docenti su tali incontri e la promozione di seminari di scambio di buone pratiche.
<b>Stato di avanzamento dell'obiettivo</b>	L'obiettivo è stato raggiunto, come testimoniato dall'accresciuta partecipazione del corpo docente ai corsi di formazione offerti dall'Ateneo od organizzati dal Dipartimento. Gli iscritti alla comunità di pratica della Scuola, afferenti al Dipartimento di Lingue e Culture Moderne, sono 27 (iscritti al Team, dato dell'agosto 2022). Comprendono docenti strutturati, contrattisti, assegnisti e dottorandi. Una riflessione comune e collegiale sull'efficacia di tali percorsi da parte dei docenti del CdS ne ha evidenziato molteplici benefici sia in relazione al rendimento degli studenti sia in relazione al migliorato rapporto fra docenti e discenti. L'adozione della didattica a distanza con lo scoppio della pandemia ha imposto un parziale ripensamento della didattica, favorendo la partecipazione agli incontri di formazione agli strumenti digitali per la didattica sincrona e asincrona e alle strategie ad essa correlate.

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

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

L'indicatore del rapporto studenti regolari/docenti nel quinquennio 2015-2021 registra una lenta e costante flessione, attestandosi sul dato nazionale e su un livello leggermente superiore a quello di area geografica. Questo dato apparentemente positivo risulta, comunque, scarsamente significativo perché deve essere pesato tenendo conto che molti dei docenti conteggiati ai fini di questo indicatore (ovvero "che insegnano sul CdS") vengono conteggiati anche per uno o più degli altri CdS offerti dal Dipartimento dal momento che, appunto, svolgono compiti didattici su più CdS dello stesso Dipartimento. Il CdS ha continuato negli ultimi anni a rilevare questa anomalia proponendo una revisione del sistema di raccolta dei dati, senza però avere riscontro dall'Ateneo. Inoltre, il dato del rapporto studenti-docenti, così come è calcolato, cancella le grandi disparità esistenti tra i gruppi classe numerosi di alcune lingue straniere e quelli piccoli o piccolissimi di altre.

Una situazione delicata riguarda la didattica integrativa degli insegnamenti di lingua, erogata quasi esclusivamente da docenti a contratto. A tale situazione si aggiunge la costante uscita di ruolo del personale CEL ancora in servizio, che ha visto un'importante contrazione nell'ultimo quadriennio (perdita di 1 unità di lingua francese e di 3 unità di lingua inglese).

I servizi di supporto alla didattica del DLCM e dell'Ateneo assicurano in linea generale un sostegno efficace alle attività del CdS. Si rilevano comunque le seguenti problematiche dovute al numero insufficiente di personale TA in servizio presso la segreteria del DLCM:

- l'esiguità del numero del personale richiede un impegno sempre maggiore del personale docente nella gestione e nell'esecuzione di alcune attività che riguardano l'organizzazione della didattica e dell'AQ, tra le quali la redazione di tutta la documentazione e l'organizzazione documentale, come pure l'organizzazione di tutte le attività di mobilità e orientamento (entrata, in itinere, uscita, PCTO)

- la riorganizzazione dei servizi di supporto alla didattica, attivata nel 2019-2021 non ha di fatto portato alcun miglioramento all'organizzazione relativa al CdS, ma ha contribuito a creare una situazione di confusione per la mancanza di punti di riferimento chiaramente individuabili da parte dei docenti e del personale stesso. Tale situazione è stata aggravata nel periodo della pandemia.

- la situazione di equilibrio precario potrebbe aggravarsi rapidamente con il verificarsi di qualsiasi situazione che porti all'assenza improvvisa di un'unità di personale TA.

La verifica della qualità del supporto fornito a docenti, studenti e interlocutori esterni è operata attraverso la valutazione interna del personale TA da parte della responsabile amministrativa e attraverso i questionari somministrati al personale docente con cadenza annuale. Al quesito "Il servizio di supporto fornito dagli uffici di segreteria è stato soddisfacente?" del questionario compilato dal personale docente per il 2021/22 la media delle risposte è stata soddisfacente (3,7 su 4, n=59) (non vengono qui riportati i dati degli anni precedenti perché il tasso di risposta ai questionari era esiguo e quindi non significativo).

#### ***Aule***

Dall'a.a. 2018/19 le lezioni del CdS vengono tenute prevalentemente nella sede dell'Albergo dei Poveri, ma anche nelle sedi del Polo Didattico e di via Balbi 5. Tutte le aule dell'Albergo dei Poveri, del Polo Didattico e l'aula di via Balbi 5 dispongono di computer,

proiettore e sono attrezzate per lo streaming via Ms Teams. Sia l'Albergo dei Poveri che il Polo Didattico (ristrutturato nel 2018) presentano spazi e servizi adeguati. Va però segnalata, al momento attuale, l'assenza di servizi di ristorazione all'Albergo dei Poveri, dovuti ai lavori di ristrutturazione della caffetteria.

Rimane non completamente risolta la necessità di concentrare le lezioni in un'unica sede, evitando spostamenti tra i diversi edifici, anche distanti tra loro.

#### **Laboratori**

All'Albergo dei Poveri sono presenti due aule informatiche di cui usufruiscono anche gli studenti del CdS L11: una del CLAT (Centro Linguistico di Ateneo, 60 postazioni) e un laboratorio informatico della Scuola di Scienze Sociali (54 postazioni). Presso il Polo Didattico delle Fontane sono presenti le 4 aule informatiche del LaLiM; le aule I ed M dispongono di 35 postazioni per uso autonomo e autoapprendimento. Il LaLiM offre agli studenti servizi di supporto hardware e software per l'elaborazione della tesi di laurea e di altri materiali didattici, strumenti per la traduzione assistita, assistenza nell'uso delle nuove tecnologie e nella ricerca di informazioni in rete.

Se il numero di postazioni tra le due sedi appare adeguato alle necessità del CdS, la disponibilità oraria dei laboratori presenti all'Albergo dei Poveri per uso autonomo da parte degli studenti risulta più limitata, poiché sia l'aula CLAT che quella della Scuola di Scienze Sociali vengono utilizzate anche per le lezioni e non hanno orario di apertura continuato.

#### **Aule studio**

Al piano terra dell'Albergo dei Poveri è presente un'aula studio con 15 posti a sedere, al Polo Didattico delle Fontane è presente un'aula con 80 posti a sedere. A questi spazi vanno aggiunti quelli presenti nelle Biblioteche, illustrati nella sezione successiva.

#### **Biblioteche e servizi informativi e bibliotecari**

La biblioteca di Ateneo più immediatamente fruibile per gli studenti del CdS è la Biblioteca di Scienze Politiche presso l'Albergo dei Poveri, che a pieno regime dispone di oltre 220 posti a sedere. Per area disciplinare, la biblioteca di riferimento per gli studenti del CdS è la sede di Lingue della Biblioteca della Scuola di Scienze Umanistiche a S. Sabina (oltre 50 posti a sedere). Entrambe le biblioteche saranno aperte, a regime, con orario continuato 8:30-19:00.

#### **Infrastruttura IT**

Gli edifici utilizzati dagli studenti del CdS sono interamente coperti dalla rete wifi di Ateneo e l'accesso a banda larga alla rete è ampiamente disponibile nei laboratori informatici (v. la sezione relativa). Tra i servizi software e archiviazione cloud di Ateneo è particolarmente rilevante il servizio Office 365 che permette, con MS Teams, la fruizione delle lezioni a distanza in streaming e la condivisione dei materiali didattici e di lavoro, oltre ad aver consentito, nella fase di emergenza, l'espletamento di pratiche di segreteria e i colloqui con i docenti; ogni studente ha diritto, inoltre, alle licenze MS Office per 5 dispositivi. Nella didattica è consolidato l'uso della piattaforma Moodle/Aulaweb, generalmente apprezzata dagli studenti.

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

<b>Obiettivo n. 1</b>	<b>Sensibilizzazione dell'Ateneo relativamente al potenziamento dell'organico di personale TA</b>
<b>Problema da risolvere Area da migliorare</b>	Soddisfare le esigenze didattiche e amministrative, in particolare nelle aree dell'internazionalizzazione, dell'orientamento e delle esercitazioni linguistiche
<b>Azioni da intraprendere</b>	Sensibilizzazione dell'Ateneo sulla necessità di reclutare personale TA (in particolare collaboratori ed esperti linguistici, ma anche personale amministrativo)
<b>Indicatore di riferimento</b>	Numero di TA (compresi i Collaboratori ed Esperti Linguistici); carico di lavoro del personale TA
<b>Responsabilità</b>	Consiglio di Dipartimento, Direttore del Dipartimento, Ateneo/Rettore
<b>Risorse necessarie</b>	Sono necessarie risorse finanziarie a livello di Ateneo.
<b>Tempi di esecuzione e scadenze</b>	Fine luglio 2023. Il fabbisogno del dipartimento è stato comunicato all'Ateneo con l'invio della Scheda fabbisogni personale delle strutture fondamentali nel mese di agosto 2022.

<b>Obiettivo n. 2</b>	<b>Sensibilizzazione dell'Ateneo relativamente alla necessità di spazi per la didattica del CdS</b>
<b>Problema da risolvere Area da migliorare</b>	Le lezioni del CdS sono distribuite fra l'Albergo dei Poveri, il Polo di via delle Fontane e la sede di via Balbi 5, logistica che richiede continui spostamenti fra una sede e l'altra
<b>Azioni da intraprendere</b>	Concentrare le lezioni del CdS in un'unica sede, privilegiando l'assegnazione di aule capienti, vista la numerosità degli studenti del CdS
<b>Indicatore di riferimento</b>	Ubicazione e capienza delle aule
<b>Responsabilità</b>	Consiglio di Dipartimento, Direttore del Dipartimento, Ateneo
<b>Risorse necessarie</b>	Sono necessarie risorse finanziarie a livello di Ateneo.
<b>Tempi di esecuzione e scadenze</b>	Fine luglio 2023

<b>Obiettivo n. 3</b>	<b>Ridurre le sovrapposizioni negli orari</b>
<b>Problema da risolvere Area da migliorare</b>	Elaborazione di un orario più fruibile, a completamento del lavoro iniziato con l'Obiettivo n. 2-3c RCR 2018.
<b>Azioni da intraprendere</b>	Attualmente, nel contesto della revisione degli ordinamenti didattici è allo studio della Commissione Nuovi Ordinamenti con il supporto della Commissione Orario l'ipotesi di limitare la scelta delle combinazioni linguistiche.
<b>Indicatore di riferimento</b>	Numero e tipo di sovrapposizioni in orario Questionari di valutazione della didattica, in particolare i quesiti: - L'organizzazione complessiva (orario, esami, intermedi e finali) degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è risultata accettabile? - L'orario delle lezioni degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è stato congegnato in modo tale da consentire una frequenza e una attività di studio individuale adeguate?
<b>Responsabilità</b>	Coordinatrice, Commissione Nuovi Ordinamenti, Commissione Orario, Commissione AQ
<b>Risorse necessarie</b>	Non sono necessarie risorse.
<b>Tempi di esecuzione e scadenze</b>	Fine luglio 2023 (elaborazione del progetto di revisione dell'ordinamento), per un'entrata a regime nell'a.a. 2024/25.

#### 4 – MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CdS

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

<b>Obiettivo n. 1-4c RCR 2018</b>	<b>Sensibilizzazione degli studenti circa l'importanza di partecipare attivamente alle attività del CdS eleggendo propri rappresentanti</b>
<b>Azioni intraprese</b>	Il problema da risolvere riguardava l'assenza della componente studentesca nel Consiglio di Corso di Studi, nel Consiglio di Dipartimento e nella Commissione paritetica, nonché la partecipazione limitata degli studenti alle attività del CdS. A partire dal 1° novembre 2019, e nuovamente dal 1° novembre 2021, con l'ingresso in carica dei nuovi rappresentanti degli studenti e con la loro regolare e attiva partecipazione ai Consigli di Corso di Studio e di Dipartimento, ai lavori della Commissione AQ, della Commissione Paritetica e della Giunta di Dipartimento, anche la componente studentesca è stata pienamente coinvolta nelle varie fasi dell'attività di monitoraggio e revisione. Dall'a.a. 2020/21 si è deciso di inserire sistematicamente negli ordini del giorno dei CCS dei sottopunti in cui gli studenti e il personale di supporto possano presentare direttamente eventuali istanze o suggerimenti in relazione ai processi di assicurazione della qualità della didattica.
<b>Stato di avanzamento dell'obiettivo</b>	L'obiettivo è stato raggiunto.

<b>Obiettivo n. 2-4c RCR 2018</b>	<b>Riflessione sulla possibilità di dividere il coordinamento delle due filiere in Lingue e culture moderne e in Traduzione</b>
<b>Azioni intraprese</b>	Il problema da risolvere riguardava la difficoltà di gestione di un Consiglio di Corso di Studi comprendente quattro CdS appartenenti a due filiere diverse per natura, caratteristiche e sbocchi culturali e professionali. Fra le azioni programmate vi era la nomina di un vicecoordinatore delegato al coordinamento e alla responsabilità AQ di una delle due filiere.
<b>Stato di avanzamento dell'obiettivo</b>	L'obiettivo è stato parzialmente raggiunto con la nomina di un vicecoordinatore per il triennio 2018-2021 (prof.ssa E. Errico) e 2021-2024 (prof. L. Pisano). Resta tuttavia da portare a termine la separazione delle filiere (in questo caso con l'elezione di due coordinatori) oppure dei Corsi di Studio (con l'elezione di 4 coordinatori).

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

Il Corso di Laurea in Lingue e Culture Moderne, così come gli altri tre CdS afferenti al Dipartimento di Lingue e Culture Moderne

dell'Ateneo genovese, fa capo a un Consiglio dei Corsi di Studi unificato. Nel pieno rispetto delle attribuzioni al Coordinatore e ai componenti del Consiglio del CdS sulla base dello Statuto dell'Ateneo genovese, Titolo IV, Capo III, art. 53, il Consiglio riunito del CdS del Dipartimento di Lingue si è dotato di un sistema di commissioni "trasversali", anch'esse comuni a tutti i CdS del Dipartimento, a supporto dell'attività formativa, che viene sottoposto ad un riesame annuale, in occasione della predisposizione della Guida ai CdS in Lingue. Si tratta delle Commissioni Didattica, Tutorato e Orientamento, Piani di Studio, Pratiche studenti, Relazioni internazionali e Nuovi Ordinamenti, che si occupano dei vari aspetti della gestione e, conseguentemente, del monitoraggio e della revisione di questo e degli altri CdS del Dipartimento. In linea con questa organizzazione è stata istituita una singola commissione AQ di CdS, in cui sono rappresentati sia questo, sia gli altri corsi di studio. La Commissione AQ si incarica di stilare le Schede di Monitoraggio Annuale e i Rapporti di Riesame Ciclico.

Per il monitoraggio e la revisione del CdS oggetto di riesame, la Coordinatrice è coadiuvata dal Vicecoordinatore e da un gruppo di docenti di supporto al coordinamento, rappresentanti delle Commissioni centrali del Dipartimento di afferenza a supporto della didattica, nominati o confermati dal Consiglio in occasione dell'approvazione annuale della Guida ai CdS in Lingue. La Coordinatrice è inoltre coadiuvata dalla Referente per la Didattica.

### ***Contributo dei docenti e degli studenti***

La revisione periodica dei percorsi è affidata alla Commissione Nuovi Ordinamenti, istituita nei primi mesi del 2020 con lo scopo di avviare una riflessione di ampio respiro sull'intera offerta formativa del Dipartimento. Tale commissione sta attualmente lavorando alla stesura di una proposta di revisione dell'offerta didattica del Dipartimento che, se approvata, potrebbe entrare in vigore già a partire dall'a.a. 2024-25. Degli aspetti di coordinamento didattico tra gli insegnamenti e della distribuzione temporale degli esami e delle attività di supporto si occupa la Commissione Didattica che, annualmente, redige la Guida ai CdS in Lingue.

Le segnalazioni di problematiche giunte alla Coordinatrice vengono di volta in volta valutate e discusse insieme alle Commissioni competenti e, se necessario, ai Rappresentanti degli Studenti, cercando di individuarne le cause e intraprendendo le azioni necessarie per porvi rimedio o per avviare un processo che porti ad un progressivo miglioramento della situazione. La rappresentanza studentesca nei diversi organi collegiali è adeguata e ha modo di far pervenire le proprie osservazioni con efficacia (cfr. stato di avanzamento dell'Obiettivo n. 1-4c RCR 2018 *supra*).

I dati emersi dall'elaborazione delle opinioni degli studenti vengono presi in carico e sono oggetto di attenta analisi (nel massimo rispetto della riservatezza) da parte di diverse istanze, ovvero la Commissione AQ e la Commissione Paritetica. Le analisi dei questionari vengono discusse nel Consiglio del Corso di Studi. Inoltre, la Coordinatrice, affiancata dal Direttore del Dipartimento e dalla Referente per la Didattica, svolge colloqui con i docenti di insegnamenti critici quanto alle soglie di gradimento, al fine di identificare le eventuali criticità del corso e di porre in atto misure correttive. In alcuni casi, in accordo con i docenti di tali insegnamenti, sono stati attivati dei contratti di supporto alla didattica volti a risolvere le criticità emerse durante questi colloqui. Un primo confronto diacronico dei questionari degli insegnamenti per i quali si è intervenuto in questo modo sembra indicarne l'efficacia.

La procedura per la segnalazione di problemi e reclami da parte degli studenti stabilita dal CdS è descritta in modo dettagliato sul sito del CdS, dove appare immediatamente visibile nella sezione "Contatti", alla voce "Segnalazioni e reclami" (<https://corsi.unige.it/corsi/8740/segnalazioni-e-reclami>). Le segnalazioni degli studenti pervenute attraverso i canali indicati sul sito del CdS vengono valutate dalla Coordinatrice e dalla Referente per la Didattica e, eventualmente, trasmesse agli enti o individui interessati (docenti, Commissione Paritetica, Referente per gli studenti disabili, ecc.). Le attività poste in essere in relazione a tali segnalazioni trovano evidenza nei verbali del CCS, della Commissione AQ e sul sito del CdS, a seconda di quanto richiesto dal tipo di segnalazione.

### ***Coinvolgimento degli interlocutori esterni***

L'offerta formativa è oggetto di costante monitoraggio da parte del CdS e, in particolare, della Commissione Didattica che si confrontano, anche in collaborazione con la Commissione Orientamento, con i dati emersi dagli incontri con il Comitato di Indirizzo e i rappresentanti del mondo del lavoro.

L'avviamento della riflessione sulla revisione degli ordinamenti ha portato a un'incrementata interazione con gli interlocutori esterni anche grazie a un ampliamento della Consulta del Comitato di Indirizzo (cfr. Obiettivo n. 2-1c RCR 2018 *supra*). Si segnalano, a questo proposito, anche gli incontri dei membri della Commissione Nuovi Ordinamenti con diversi rappresentanti di realtà produttive del territorio ligure che si sono tenuti nel 2021 e sono continuati nel 2022. Trattandosi di una riflessione che riguarda l'intera offerta formativa del Dipartimento, nelle consultazioni con gli interlocutori esterni non è stato preso in considerazione soltanto il livello triennale, bensì anche quello magistrale, allargando la riflessione all'intera filiera. Nel 2021 sono stati infine interpellati i laureati triennali mediante un sondaggio online.

### ***Interventi di revisione dei percorsi formativi***

L'aggiornamento dell'offerta formativa del CdS viene costantemente monitorato. Proprio in quest'ottica, l'attuale azione di riscrittura degli ordinamenti didattici dei CdS del Dipartimento prende in considerazione l'intera offerta formativa del Dipartimento.

L'analisi e il monitoraggio delle carriere degli studenti, così come degli esiti occupazionali dei laureati del CdS vengono condotti, annualmente, nella redazione delle Schede di Monitoraggio Annuale, dove questi dati vengono sistematicamente messi in relazione con quelli della medesima classe a livello sia nazionale, sia dell'area geografica del Nord Ovest.

Le proposte migliorative di docenti, studenti e personale di supporto vengono valutate e, quando ritenute plausibili e realizzabili, sottoposte a discussione durante le riunioni del CdS o delle Commissioni competenti. Allo stesso modo vengono prese in considerazione le esigenze degli studenti che emergono dalle istanze presentate alla Coordinatrice o alla Commissione Pratiche studenti.

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

<b>Obiettivo n. 1</b>	<b>Redistribuzione degli incarichi di coordinamento</b>
<b>Problema da risolvere Area da migliorare</b>	Attualmente esiste un Consiglio riunito dei Corsi di Studio del Dipartimento. Questo comporta che anche gli altri organi (tutte le commissioni gestionali e il Comitato di Indirizzo) siano unici per tutti i CdS. Anche il monitoraggio e gli interventi tendono quindi a essere effettuati in modo unificato. Una separazione dei CCS consentirebbe di agire in modo più mirato e diminuirebbe il carico di lavoro gestionale per il Coordinatore, attualmente eccessivo, consentendo una migliore efficacia di intervento.
<b>Azioni da intraprendere</b>	Modifica delle modalità di elezione del Coordinatore (fin qui unico)
<b>Indicatore di riferimento</b>	Numero dei Coordinatori dei CdS afferenti al Dipartimento
<b>Responsabilità</b>	Consiglio di Dipartimento
<b>Risorse necessarie</b>	Non sono richieste risorse finanziarie
<b>Tempi di esecuzione e scadenze</b>	Entro il triennio 2021-2024

#### 5 – COMMENTO AGLI INDICATORI

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

<b>Obiettivo n. 1 5-c RCR 2018</b>	<b>Migliorare la percentuale di studenti che supera in tempo l'esame dell'insegnamento di informatica (cfr. Obiettivo n. 3 sezione 1-c <i>supra</i>)</b>
------------------------------------	--

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

Si precisa che sono stati analizzati tutti gli indicatori per cui sono disponibili i dati, nella versione aggiornata al 2 luglio 2022.

#### CARRIERE DEGLI STUDENTI

##### CFU acquisiti

##### ***iC01 Percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'a.s.***

I dati del 2019 (37,6%) e del 2020 (36,8%) appaiono in leggera flessione rispetto al 2018 che, invece, si presentava in controtendenza rispetto alla tendenza negativa riscontrata nel biennio 2016-17. A seguito di questo nuovo calo dell'indicatore, torna ad allargarsi il divario rispetto ai dati relativi ai CdS all'area geografica e alla media nazionale, che nel 2018 era calato a 4,4 punti percentuali (dagli 8,7 del 2017) e che nel 2019 torna ad attestarsi attorno a 5 punti percentuali rispetto alla media dell'area geografica e a 10 rispetto a quella nazionale. Nel 2020 il dato è invece migliore di un punto e mezzo rispetto all'area geografica, mentre il divario con il dato nazionale si riduce a 5 punti. La volatilità di questo indicatore non permette di stabilire una chiara connessione con gli interventi del CdS (già evidenziati nei RAR e nelle SMA precedenti), finalizzati a migliorare i dati relativi al percorso degli studenti iscritti, quali ad esempio lo sforzo per incrementare la percentuale di passaggi dal I al II anno di corso e per ridurre la percentuale di dispersione. Le azioni correttive intraprese comprendono il tutorato didattico per le materie linguistiche e informatiche del primo anno, oltre al "Progetto matricole" di Ateneo (cfr. sezioni precedenti).

##### ***iC13 Percentuale di CFU conseguiti al I anno su CFU da conseguire***

Nel quinquennio in esame (2016-2020) si ravvisa dapprima una flessione e poi un miglioramento della percentuale di CFU conseguiti al I anno sui CFU da conseguire, pervenendo a un dato per il 2020 (46,3%) inferiore alla media nazionale (50,5%), ma superiore a quella dell'area geografica di riferimento (42,1%). In questo senso l'andamento del dato appare in controtendenza rispetto a quelli di riferimento.

##### ***iC15 Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 20 CFU al I anno***

##### ***iC15bis Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 1/3 dei CFU previsti al I anno***

Nel quinquennio 2016–2020 la percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 20 CFU al I anno evidenzia una flessione dal 62,8% al 54,7%, dato comunque al di sopra della media nel Nord Ovest (50,1% nel 2020), ma al di sotto di quella nazionale (59,9% nel 2020). Questo dato parrebbe suggerire una diminuita efficacia dei succitati interventi di supporto agli iscritti al primo anno circa il metodo di studio e la preparazione degli esami.

##### ***iC16 Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 40 CFU al I anno***

##### ***iC16 bis Percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 2/3 dei CFU previsti al I anno***

Nel quinquennio considerato, la percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 40 CFU al I anno denota una flessione dal 35,2% al 30,4%, per poi risalire nel 2019 (33,5%) e ulteriormente nel 2020

(36,6%). Tale valore supera nel 2020 la media di area geografica (31,9%), ma rimane inferiore a quella nazionale (39,4%). Un fattore da tenere in considerazione nel valutare questo dato potrebbe essere la complessa articolazione interna degli insegnamenti di Lingua, che prevedono un'unica registrazione finale a fronte di prove di esame specifiche e separate per le diverse competenze linguistiche (scritto, orale) e metalinguistiche.

#### **Prosecuzione**

##### ***iC14 Percentuale di studenti che proseguono nel II anno nello stesso corso di studio***

I dati relativi alla percentuale di studenti che proseguono nel II anno nel medesimo corso di studio mostrano una significativa flessione tra il 2016 e il 2017 (dall'82,4% al 69,5%), per poi risalire lievemente nel 2018 (71,7%). Il dato del 2019 si attesta al 70,6%, e quello del 2020 al 70,2%, al di sopra della media di area geografica (68%) e al di sotto di quella nazionale (72,2%). Tale andamento potrebbe dipendere dalle modifiche della definizione di "studente iscritto".

##### ***iC21 Percentuale di studenti che proseguono la carriera nel sistema universitario al II anno***

Nel quadriennio preso in considerazione (2016-2020), l'indicatore iC21 vede una flessione dal 2016 al 2018 (dal 91,6% all'81,6%) per poi aumentare nuovamente nel 2019 (84,5%) e scendere nel 2020 (80,5%). Quest'ultimo dato risulta inferiore di poco meno di 1 punto rispetto alla media dell'area geografica e di 2 punti rispetto alla media nazionale. Tali fluttuazioni (come per iC14, vd. *supra*) sono verosimilmente legate alle successive modifiche della definizione di "studente iscritto" e delle modalità di computo, che rendono poco significativo il confronto degli indicatori nei diversi anni.

##### ***iC23 Percentuale di immatricolati che proseguono la carriera al secondo anno in un differente CdS dell'Ateneo***

L'indicatore iC23, dopo una risalita di un punto nel 2019 (8,9%), scende al 6,1% nel 2020, in linea con la media geografica e al di sopra della media nazionale (5,0% nel 2020).

##### ***iC24 Percentuale di abbandoni del CdS dopo N+1 anni***

Le percentuali di abbandoni tardivi si mostrano in costante diminuzione dal 44,6% del 2016 al 37,8% del 2019, per risalire nel 2020 (40,1%), pervenendo a un valore inferiore alla media di area (44%), ma nettamente superiore a quella nazionale (34,7%). I possibili ostacoli alla regolarità possono essere così riassunti: 1) la presenza di numerosi studenti lavoratori che decidono di non optare per l'iscrizione a tempo parziale, secondo molti poco vantaggiosa dal punto di vista economico e molto vincolante sul numero massimo di esami sostenibili ogni anno, 2) la debolezza delle competenze in ingresso e 3) l'assenza dell'obbligo di frequenza che, se da un lato rende il percorso particolarmente flessibile, dall'altro – in particolare per quanto riguarda le esercitazioni degli Insegnamenti di Lingua – rende meno efficace la didattica. Quest'ultimo svantaggio, in seguito agli aggiustamenti apportati per fronteggiare l'emergenza sanitaria è stato in parte alleviato con l'implementazione di strumenti di appoggio alla didattica quali la trasmissione in diretta via streaming e la registrazione delle lezioni (mantenuta anche dopo la cessazione dello stato di emergenza, in aggiunta alle lezioni in presenza). A questo proposito, si ritiene significativo il dato relativo agli studenti frequentanti (da casa, dato che per tutto il 2020/21 la didattica si è svolta interamente a distanza), secondo cui la didattica a distanza ha reso più agevole l'organizzazione del proprio tempo di studio (52% nel 2020/21 rispetto al 45% del 2019/20).

#### **Laureati**

##### ***iC02 Percentuale di laureati entro la durata normale del corso***

I dati relativi alla percentuale di laureati entro la durata normale del corso mostrano un significativo calo dal 2017 al 2018 (dal 55,2% al 43,7%). Questa tendenza, dopo un leggero aumento nel 2019 (46,8%), continua nel 2020 (42,5%) e nel 2021 (39,3%), negli ultimi due anni forse anche a seguito della particolare situazione determinata dalla pandemia. I dati relativi all'indicatore iC02 sono comunque sempre risultati al di sotto della media dell'area geografica e di quella nazionale. Come già evidenziato nei RAR del 2014 e 2015, il CdS si è da tempo posto l'obiettivo di aumentare la percentuale (pur se allora calcolata in rapporto al numero di immatricolati e non al numero di laureati e, per questo, numericamente non comparabile) di laureati entro la durata normale del corso e, a tal fine, è intervenuto con azioni di tutorato didattico nelle materie linguistiche del primo anno (a partire dalla coorte 2013-2014) e incentivando a laurearsi in corso attraverso l'aggiunta, in sede di laurea, di un punto al punteggio finale degli studenti che si laureano entro l'ultima sessione utile (marzo) del terzo anno di corso, misura inserita nel Manifesto degli Studi 2015-16 e mantenuta anche negli anni accademici successivi. L'impatto di queste azioni sulla percentuale di laureati entro la durata normale del corso sembra visibile nel 2017 (con un'impennata del dato percentuale a 55,2%), ma pare in buona sostanza svanire nel quadriennio 2018-2021.

##### ***iC17 Percentuale di immatricolati (L; LM; LMCU) che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nello stesso corso di studio***

Il valore percentuale di immatricolati che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nel medesimo corso di studio registra una flessione significativa nel 2018 (34,2%) a fronte del *trend* positivo registrato fra il 2015 e il 2017 (da 30,5% a 42,3%), per poi risalire nel 2019 (43,4%) e scendere nuovamente nel 2020 (34,8%) in linea con la media dell'area geografica e notevolmente al di sotto di quella nazionale (47,2%).

##### ***iC22 Percentuale di immatricolati che si laureano, nel CdS, entro la durata normale del corso***

L'andamento dell'indicatore iC22, decisamente oscillante, tra il 2018 e il 2020 risulta in discesa (dal 27,8% al 17,4%), sempre poco al di sotto della media del Nord Ovest (anche in questo caso in flessione) e di ben 12 punti al di sotto di quella nazionale. Queste fluttuazioni (come per l'iC14, vd. *supra*) sono verosimilmente legate alle successive modifiche della definizione di "studente iscritto" e delle modalità di computo che rendono poco significativo il confronto degli indicatori nei diversi anni.

#### **Attrattività**

##### ***iC03 Percentuale di iscritti al primo anno provenienti da altre regioni***

Nel biennio 2016-2017 la percentuale di avvisi di carriera da parte di studenti che avessero conseguito il diploma in un'altra regione italiana o all'estero diminuiva dal 38,3% al 36,3%, rimanendo sempre significativamente superiore rispetto sia alla media dei CdS della stessa area geografica, sia a quella nazionale. I dati riferiti al quadriennio 2018-2021 (36,0%, 34,6%, 32%, 35,3%

rispettivamente) suggeriscono una lieve diminuzione e poi una ripresa, mantenendo il CdS ben al di sopra delle due medie di riferimento. Indicativo di un alto indice di attrattività extra-regionale del CdS, questo dato risulta anche fortemente influenzato dall'alto numero di studenti stranieri iscritti che vengono qui considerati come "provenienti da altre regioni". L'alta percentuale di studenti con diploma di maturità conseguito all'estero è stata ripetutamente evidenziata dal CdS, che ha altresì identificato in questi studenti una categoria ad alto rischio di rallentamento negli studi e/o di dispersione, decidendo, pertanto, di monitorare attentamente il fenomeno sia attraverso il "Progetto matricole", sia attraverso la Scuola di Lingua e Cultura italiana per Studenti Stranieri. Inoltre, è stato attivato un tutorato didattico per gli studenti stranieri e un corso di Glottologia e linguistica ad hoc. Da anni è anche attivo un insegnamento di Letteratura e cultura italiana con elementi di lingua.

### **Internazionalizzazione**

#### ***iC10 Percentuale di CFU conseguiti all'estero sul totale dei CFU conseguiti***

L'indicatore iC10 per il 2020 mostra un crollo rispetto all'anno precedente (-13% punti percentuali rispetto al 2019), peggioramento analogo alla media di area geografica (-15% rispetto al 2019) e molto più contenuto rispetto al dato nazionale (-22%). Il trend è attribuibile al blocco della mobilità scattato nel 2020 a causa della pandemia.

#### ***iC11 Percentuale dei laureati entro la durata normale del CdS che hanno conseguito all'estero almeno 12 CFU***

L'indicatore iC11 mostra un andamento positivo nel 2017-2018 (dal 289,9‰ al 355,8‰), scendendo nuovamente nel 2019 al 215,7‰, al 200,0‰ nel 2020 e al 148,1‰ nel 2021. Quest'ultimo dato è inferiore alla media sia di area (237,1‰), sia nazionale (196,1‰). Il dato del 2018 pareva essere diretta conseguenza delle misure di incentivazione al conseguimento di CFU all'estero, quali l'attribuzione di 2 punti aggiuntivi ai fini del punteggio di laurea qualora il candidato abbia conseguito almeno 12 CFU all'estero per fini di studio, messe in atto a partire dall'a.a. 2016/17 dai responsabili delle relazioni internazionali e dal CCS. Il risultato negativo dell'ultimo biennio considerato è invece in tutta probabilità attribuibile alle limitazioni alla mobilità imposte dalla situazione pandemica.

#### ***iC12 Percentuale di studenti iscritti al I anno con precedente diploma conseguito all'estero***

L'indicatore iC12 fa registrare un leggero aumento, dal 146,8‰ al 147,8‰, fra 2018 e 2019, per poi scendere nuovamente nel 2020 al 137,3‰ e risalire di quasi 50 punti nel 2021 (186,3‰). Il confronto con gli indicatori di riferimento evidenzia in modo inequivocabile l'attrattività del CdS per gli studenti stranieri, con un dato che è quasi il doppio della media di area (91,8‰) e quasi il quadruplo della media nazionale (36,4‰), segnalando però la difficoltà di trattenere questi studenti che sono più esposti all'abbandono, vuoi perché l'iscrizione è semplicemente finalizzata all'ottenimento di un permesso di soggiorno (i cosiddetti "falsi abbandoni"), vuoi per difficoltà di inserimento o di adattamento al sistema universitario italiano, o anche per problemi di natura economica. Tutte queste problematiche erano già state segnalate nei precedenti RAR, mentre le azioni di orientamento in entrata e di tutorato per le matricole, insieme a mutamenti nei flussi migratori, potrebbero aver ridotto sensibilmente il problema degli abbandoni tra gli studenti stranieri negli anni successivi. La situazione relativa al 2021 si riferisce ad un anno accademico nel quale era ancora attiva la modalità a distanza, che ha probabilmente costituito un'opportunità di iscrizione per i residenti all'estero o comunque fuori sede, dal momento che non erano necessarie trasferte a Genova.

### **Docenza**

#### ***iC05 Rapporto studenti regolari/docenti***

L'indicatore del rapporto studenti regolari/docenti nel quinquennio 2015-2019 registra una lenta e costante flessione: varia dal 26,3% al 22,6%. Nel 2020 il dato rimane sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente (22,8%), per scendere ancora leggermente nel 2021 (21,7%), pari al dato di area nazionale e leggermente superiore a quello di area geografica. Il dato deve comunque essere 'pesato' tenendo conto che molti dei docenti conteggiati ai fini di questo indicatore (ovvero "che insegnano sul CdS") vengono conteggiati anche per uno o più degli altri CdS offerti dal Dipartimento di Lingue e culture moderne dell'Università di Genova dal momento che, appunto, insegnano su più CdS del medesimo Dipartimento. Si ricorda inoltre che il carico didattico in termini di studenti può variare in maniera molto significativa da un insegnamento all'altro e in particolare tra le lingue più studiate e quelle meno studiate. Si rimanda al commento all'indicatore iC19 per quanto riguarda le politiche di reclutamento messe in atto dal Dipartimento.

#### ***iC08 Percentuale di docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti per il corso di studi di cui sono docenti di riferimento***

Nel quinquennio in oggetto, il 100% dei docenti di riferimento appartiene a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti; per questo motivo, non appare rilevante commentare questo indicatore.

#### ***iC19 Percentuale ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata***

Osservando l'andamento del valore percentuale delle ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata nel quinquennio 2017-21, emerge una leggera flessione fino al 2018 (da 29,4% a 26,0%), un aumento nel 2019 (28,8%), un nuovo leggero calo nel 2020 (27,6%) e un incremento nel 2021 (30,1%). Se la flessione era dovuta almeno in parte al gran numero di pensionamenti di RU, PA e PO, la crescita registrata nel 2019 sembra invece premiare la politica di reclutamento messa in atto dal Dipartimento, che sta già contribuendo a invertire la tendenza. Si riscontra, tuttavia, una significativa anomalia nei dati, dal momento che per il 2021 le ore erogate dal CdS sono ben 8.572 contro un dato di area geografica di 4.955,6 e una media nazionale di 3.367,2. È evidente come, aumentando considerevolmente il dato delle ore totali e diminuendo il numero di docenti a tempo indeterminato (mentre cresce, nel 2019, il numero di RTD), il valore percentuale non possa che diminuire.

#### ***iC27 Rapporto studenti iscritti/docenti complessivo (pesato per le ore di docenza)***

#### ***iC28 Rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno (pesato per le ore di docenza)***

Il rapporto studenti iscritti/docenti complessivo (pesato per le ore di docenza), calcolato complessivamente (iC27: in lenta flessione nel quinquennio 2017-21 dal 52,0% al 23,4% contro il 53,6%-27,6% di area geografica e 49,6%-39,3% su base nazionale) e sul primo anno (iC28: anch'esso in flessione, dal 53,4% del 2017 al 19,3% nel 2021 contro il 68%-24,6% di area geografica e

44,3%-32,7% su base nazionale), sembra essere in miglioramento lento ma costante, collocandosi al di sotto sia della media dell'area sia di quella nazionale. Tuttavia, è possibile che la diminuzione delle ore erogate da personale docente assunto a tempo indeterminato (iC19) e il conteggio nell'indicatore iC27 di docenti "non specificati", ovvero di docenti a contratto (che quindi erogano per la maggior parte un solo insegnamento) falsino almeno in parte la prospettiva, rendendo non del tutto comparabili i dati con quelli dell'area e quelli nazionali. Si rimanda inoltre al commento all'indicatore iC05 per una riflessione più generale sul rapporto studenti/docenti.

#### **Soddisfazione di laureati e laureandi**

##### ***iC18 Percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio***

Dopo la crescita del 2019 (50,7%), la percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio scende al 41,5% nel 2020, probabilmente a seguito del passaggio alla didattica a distanza determinato dalla pandemia, ma migliora nel 2021 (53,2%).

##### ***iC25 Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS***

La percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS mostra un andamento altalenante, ma sempre inferiore alle medie di riferimento sia a livello di area, sia a livello nazionale, con un divario in crescita nel 2020 di quasi -9 punti percentuali rispetto alla media di area e di -13 punti rispetto alla media nazionale. Le schede di AlmaLaurea indicavano nel 2018 un gradimento complessivo del 77,7% (*Decisamente sì* 17,3%, *Più sì che no* 60,4%) contro l'87,3% del totale degli atenei della classe, nel 2019 un gradimento complessivo del 79,7% (*Decisamente sì* 21,7%, *Più sì che no* 58,0%) contro l'86,2% del totale degli atenei della classe, nel 2020 un gradimento complessivo dell'80,9% (*Decisamente sì* 20,4%, *Più sì che no* 60,5%) contro l'83,8% del totale degli atenei della classe, mentre nel 2021 indicano un gradimento complessivo dell'83,6% (*Decisamente sì* 26,9%, *Più sì che no* 56,7%) contro l'87,6% del totale degli atenei della classe.

#### **Occupabilità**

##### ***iC06 Percentuale di Laureati occupati a un anno dal Titolo (L) - Laureati che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa o di formazione retribuita (es. dottorato con borsa, specializzazione in medicina, ecc.)***

Nel quadriennio 2018-21 si registra dapprima un aumento (dal 39% al 46,2%), seguito da una diminuzione significativa nel 2020, (28,7%), inferiore alla media dell'area geografica (33,1%) ma superiore alla media nazionale (25,2%), seguita a sua volta da un nuovo significativo aumento nel 2021 (37,9%), con un dato pari alla media di area e superiore alla media nazionale (29,6%). I dati di AlmaLaurea registrano un tasso di occupazione a 1 anno del 43,7% nel 2018 (classe totale atenei 32,3%), del 32,6% nel 2019 (classe totale atenei 28%), del 36% nel 2020 (classe totale atenei 27,8%) e del 37,4% nel 2021 (classe totale atenei 29,7%). Nel quadriennio preso in considerazione il dato si mantiene sempre al di sopra di quello della classe di laurea del complesso degli atenei.

##### ***iC06BIS Percentuale di Laureati occupati a un anno dal Titolo (L) - laureati che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa e regolamentata da un contratto, o di svolgere attività di formazione retribuita (es. dottorato con borsa, specializzazione in medicina, ecc.)***

Nel quadriennio 2018-21 si registra dapprima un'impennata (dal 34,1% al 43,2% nel 2019), che permetteva di raggiungere un valore leggermente superiore alla media dei CdS della stessa area geografica (41,2%) e di molto superiore a quella nazionale dei CdS della classe 11 (30,9%). Fisiologico in considerazione della particolare situazione pandemica appare, invece, il calo al 25,1% registrato nel 2020, anche se il calo è maggiore rispetto alle aree di riferimento (-18% circa a fronte di un -11% di area e un -8% nazionale). Il dato del 2021 si riallinea alla media di area e supera di poco meno di 6 punti percentuali il dato nazionale.

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

Gli obiettivi sono stati presentati nei quadri precedenti.