

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

RAPPORTO DI RIESAME CICLICO SUL CORSO DI STUDIO

Versione del 10/08/2017

Denominazione del Corso di Studio: Mediazione Linguistica e Culturale

Classe: L12

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

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

Periodo di riferimento del Riesame ciclico: dal 2014/2015 al 2018/2019

Componenti Gruppo di Riesame:

Prof. Claudia Buffagni (Coordinatore del CdS)

Prof. Silvia Pieroni

Prof. Daniele Corsi

Prof. Raymond Siebetchu,

Prof. Alessandra Persichetti

Prof. Anna Di Toro

Prof. Giulia Marcucci

Dott.ssa Laura Fattorini

Dott.ssa Paola Masillo

Sig.ra Paola Giachi.

Sig. Riccardo Fisoni

Il Gruppo di Riesame si è riunito, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame Ciclico, il/i giorno/i 17/12/2019, 14/01/2020, 21/01/2020, 31/01/2020.

Oggetto della discussione (breve sintesi):

- 17/12/19: Presentazione del rapporto di riesame ciclico, suddivisione dei quadri tra i membri del Gruppo di Riesame, individuazione del successivo incontro.
- 14/01/2020: verifica intermedia dei quadri compilati, individuazione di ulteriori dati (da reperire presso gli uffici), individuazione di data per nuovo incontro.
- 21/01/2020: verifica finale dei quadri compilati e confronto tra diversi quadri per individuazione di eventuali difformità o incoerenze.
- 31/01/2020: approvazione del rapporto di riesame ciclico.

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

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

Descrivere i principali mutamenti interscorsi dal Riesame ciclico precedente, anche in relazione alle azioni migliorative messe in atto nel Cds.

Rispetto al Riesame ciclico precedente e coerentemente con gli obiettivi indicati in quel rapporto, il CDS, accogliendo le istanze provenienti dalla comunità accademica (docenti, studenti, personale TA, esperti consultati), dal Ministero (MAECI, MIUR) e dai soggetti locali, ha potenziato l'offerta formativa, ampliando, da un lato, l'offerta di lingue straniere (tre nuove lingue: coreano, portoghese e catalano) e arricchendo, dall'altro, nello specifico le aree socio-psico-antropologica e giuridico-storica con l'attivazione in via sperimentale di un terzo curriculum (Mediazione per l'Intercultura e la Coesione Sociale Europea, MICSE) che è stato accolto favorevolmente dagli studenti. Si è inoltre proceduto ad una ancora più chiara definizione dei livelli di uscita per le lingue europee (francese spagnolo tedesco portoghese) A2-B1 al termine del primo anno (a partire dal 2017-18) e ad una più precisa indicazione delle modalità delle prove d'esame (per tutte le discipline). Si è poi dato seguito all'obiettivo nr. 1 fissato nel 1-c del riesame ciclico 2013-14 (Incrementare le attività di tirocinio e creare un data-base che riferisca le opinioni di aziende di tirocinio/stage e le opinioni degli studenti sulle attività di tirocinio): tale data-base, operativo dal 2015/2016, ha agevolato l'incontro tra domanda e offerta di stage e tirocini e ha permesso un più puntuale ed efficace monitoraggio.

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Includervi i principali problemi individuati, le sfide, i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi del periodo in esame e dalle prospettive del periodo seguente.

Il Cds in Mediazione linguistica e culturale dell'Università per Stranieri di Siena (attivato nell'a.a. 2008-2009 con DR n. 235 del 16 luglio 2008), pur avendo corrispondenze, nelle linee essenziali, con i Cds in Mediazione delle varie Università italiane, si definisce specificamente in relazione alla peculiarità dell'Ateneo – unico nel suo genere in Italia e anche all'estero, se si esclude l'Università per Stranieri di Perugia – che rappresenta un punto di riferimento a livello nazionale e internazionale per quanto riguarda la diffusione della lingua e della cultura italiane nel contatto con le altre lingue e culture europee ed extraeuropee. Per questa ragione l'offerta formativa del Cds in questione non è immediatamente comparabile con quella di nessun altro ateneo, sempre escluso l'omonimo ateneo perugino.

In ragione di tale specificità, infatti, il territorio da cui scaturisce la richiesta formativa a cui l'Ateneo si impegna a rispondere è allo stesso tempo radicata nel territorio, nazionale e internazionale.

Ai sensi dell'art. 9 del DM 270/04, il Cds è stato dapprima dotato di un Comitato di Indirizzo (istituito con DR n. 177 del 12 aprile 2010), composto sia da rappresentanti esterni all'Ateneo (l'Assessore della Provincia di Siena per l'Orientamento e la formazione professionale, l'Assessore del Comune di Siena per Servizi sociali, istruzione e pari opportunità, i Presidenti di APT, CCIAA, Fondazione Qualivita e Confindustria di Siena, il Segretario generale di Enoteca Italiana Siena, il Responsabile provinciale CAT e Formazione professionale di Siena) che da rappresentanti interni all'Ateneo (Preside e Vice-Preside di Facoltà e i Presidenti dei quattro CdS), oltre che dai rappresentanti degli studenti in Consiglio di Facoltà.

A partire dall'ottobre del 2014 è poi entrata in opera (ai sensi dell'art. 18 dello Statuto di Ateneo, comma 4 e dell'art. 32 del Regolamento Generale di Ateneo) la Consulta dei Portatori di Interesse, con le funzioni previste dalla Legge per i Comitati di Indirizzo. La CPI è composta da rappresentanti di Istituzioni, Enti e Organizzazioni della produzione, dei servizi e delle professioni, oltre che da rappresentanze interne all'Ateneo; si tratta dunque di un organo permanente, che può evolversi nel tempo quanto alla sua composizione specifica. La sua funzione è infatti di garantire un raccordo continuo con il contesto istituzionale, sociale ed economico del territorio e congiuntamente con organismi di riferimento a livello nazionale e internazionale.

Oltre alla componente interna (Rettore, Direttrice Generale, delegati del DADR e della SSDS, rappresentante degli studenti), ne fanno attualmente parte i rappresentanti di istituzioni ed enti nazionali e locali: Ministero dell'Interno, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Comune di Siena, Azienda Regionale per il Diritto allo Studio, Organizzazioni Sindacali, Associazione degli Industriali della Provincia di Siena, Camera di Commercio, Industria e Artigianato di Arezzo-Siena, Associazione ex-alunni, Associazione di Pubblica Assistenza di Siena, Banca Monte dei Paschi di Siena, servizi per la mobilità Train Siena e Tiemme, Accademia degli Intronati di Siena, Accademia dei Fisiocritici di Siena, Istituto Confucio di Pisa, Magistrato delle Contrade. Le riunioni della CPI, solitamente in concomitanza con le "Giornata della trasparenza", mirano a un coinvolgimento del partenariato nell'identificazione della domanda di formazione e degli sbocchi occupazionali utili per i laureati del CdS.

Inoltre, un ruolo fondamentale per la definizione della domanda di formazione dell'Ateneo è svolto dal rapporto costante con il Ministero degli Affari Esteri (MAECI), col MIUR per le politiche di integrazione dei migranti, con il Ministero del Lavoro, con gli Istituti di Cultura Italiana e con gli Istituti di Cultura e governi esteri, nonché dalle numerose convenzioni con istituzioni (pubbliche e private) nazionali e internazionali e dagli accordi di cooperazione in costante incremento (per es. gli accordi di cooperazione tra Italia e Cina).

Il dialogo con questi organi e le istanze da loro avanzate hanno portato nel tempo a integrare, aggiornare ed arricchire gli obiettivi formativi e a verificarne in maniera realistica l'efficacia, sempre nella coerenza del progetto di base e nella fedeltà alla missione originaria dell'Ateneo. Lo straordinario incremento degli iscritti nel triennio 2015-2018 conferma del resto l'attrattività del CdS.

A partire dalle due macro-aree formative e professionali iniziali (a. promozione della conoscenza di lingue e culture moderne europee ed extraeuropee; b. acquisizione di competenze di mediazione linguistica e culturale), anche per via di un potenziamento trasversale dell'area socio-psico-antropologica, ne è risultata l'attuale individuazione di tre figure professionali, definite come segue:

- esperto linguistico per il management aziendale e il turismo;
- esperto della comunicazione internazionale;
- esperto nella mediazione interculturale in ambito sociale e in contesto migratorio.

Nel corso del processo di definizione di queste figure, si è conformemente provveduto alla definizione dei profili professionali secondo i codici ISTAT e alla riformulazione dei risultati di apprendimento attesi secondo i descrittori di Dublino.

In sintesi, il corso prepara alle seguenti professioni: corrispondenti in lingue estere e professioni assimilate (3.3.1.4.0), tecnici delle pubbliche relazioni (3.3.3.6.2), tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate (3.4.1.1.0), organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali (3.4.1.2.1), organizzatori di convegni e ricevimenti (3.4.1.2.2), insegnanti nella formazione professionale (3.4.2.2.0), tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale (3.4.5.2.0).

Le funzioni e le competenze che caratterizzano le singole figure professionali, così come gli obiettivi specifici del CDS (separatamente dall'altro corso di studio attivo nell'Ateneo) sono descritti e resi pubblici nelle Guide pubblicate sul sito (sotto il nome di Linee Guida fino al 2014-2015, in seguito come Guide dello studente e didattiche). I dettagli sono riportati e analizzati nelle Schede-SUA, di cui la più recente stilata nel 2018-2019.

Merita una segnalazione a parte il fatto che, oltre al potenziamento dell'area socio-psico-antropologica, è aumentata nel tempo – in ragione delle mutate condizioni dell'integrazione e delle mutate esigenze della mediazione – l'offerta delle lingue insegnate, attualmente 11, data la recente introduzione di coreano, portoghese e catalano in aggiunta a quelle già previste dalla precedente offerta formativa (inglese, francese, spagnolo, tedesco, arabo, cinese, giapponese, russo).

Gli indicatori relativi alle iscrizioni, alla didattica e agli sbocchi effettivi sembrano al momento confermare la positività delle scelte fatte: in particolare è da notare (sulla base dei questionari Alma Laurea) che più del 50% dei laureati continuano la loro formazione universitaria, come è naturale per una laurea triennale, e che, se si isola la percentuale di quanti invece non proseguono gli studi, il tasso di occupazione (secondo la definizione ISTAT) supera il 60%.

I censimenti di Alma Laurea, i risultati del Job Day e le relazioni delle imprese sulle attività dei tirocinanti sono ulteriori elementi (in aggiunta a quelli portati dalla Consulta) la cui considerazione permette di monitorare il rapporto tra Università e mondo del lavoro, e in particolare quello tra orientamento, tutorato e tirocinio.

Il CDS ha dato seguito alle azioni previste dal precedente riesame ciclico, attivando una fattiva collaborazione con il responsabile del CDS in Lingua e Cultura italiana, con il Delegato del rettore all'orientamento, tutorato e tirocinio e con il personale del Management preposto al Job Placement. Le convenzioni per i tirocini nazionali e internazionali hanno vissuto un notevole incremento (l'elenco delle convenzioni è consultabile alla pagina <https://www.unistrasi.it/public/articoli/551/File%20convenzioni%20aggiornato%20al%2022.11.2019.pdf>). Allo stesso tempo, si è registrata una più capillare raccolta di informazioni circa l'efficacia dei tirocini e degli stage svolti, sia dalla prospettiva dei tirocinanti, sia dalla prospettiva delle aziende ospitanti.

1-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Includervi gli interventi ritenuti necessari o opportuni in base alle mutate condizioni e agli elementi critici individuati, alle sfide e le azioni volte ad apportare miglioramenti. Gli obiettivi dovranno avere un respiro pluriennale e devono riferirsi ad aspetti sostanziali della formazione e dell'esperienza degli studenti. Specificare attraverso quali azioni si ritiene di poter raggiungere gli obiettivi.

Nell'ambito delle azioni di aggiornamento orientate all'integrazione dell'offerta formativa, si ritiene opportuno puntare, in prospettiva, ad una razionalizzazione del Corso di Studio. Visto il successo di iscrizioni del curriculum Mediazione per l'Intercultura e la Coesione Sociale Europea (MICSE), si riconosce come positiva l'esperienza del curriculum, attivato sperimentalmente per un triennio. Si ritiene pertanto opportuno mantenere le novità positive che lo hanno caratterizzato rispetto al curriculum "Mediazione nel contatto interculturale". Al contempo, considerata la forte somiglianza tra i due curricula in termini di offerta formativa e di sbocchi professionali, si è deciso, al fine di razionalizzare l'offerta, la loro fusione, a partire dall'a.a. 2020-21, in un unico percorso di studio, puntando ad offrire agli studenti, grazie ai nuovi insegnamenti attivati, una maggiore flessibilità del percorso, per la più ampia offerta di esami a scelta.

2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

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

Descrivere i principali mutamenti intercorsi dal Riesame ciclico precedente, anche in relazione alle azioni migliorative messe in atto nel CdS.

Coerentemente con gli obiettivi fissati nel Rapporto di Riesame Ciclico precedente (obiettivo nr. 1: definire in maniera più trasparente e condivisa i parametri di valutazione degli esami di profitto; obiettivo nr. 2: Creare descrittori di competenza comparabili tra le lingue europee ed extraeuropee) il CdS ha operato una revisione completa dei risultati di apprendimento attesi, articolandoli in descrittori trasversali e specifici sia a livello dei singoli insegnamenti, sia a livello di CdS.

Le articolazioni dei risultati di apprendimento in descrittori sono state inoltre inserite nei programmi dei singoli corsi, per la compilazione dei quali è stato ideato un format con campi prefissati. Nei programmi di tutti i docenti sono ora indicate con chiarezza la modalità e la struttura delle prove di verifica. Per quanto riguarda i parametri di valutazione, diversi docenti non li indicano in una esplicita voce separata nei propri programmi, considerandoli già espressi nelle altre voci (risultati di apprendimento attesi e le modalità di verifica dell'apprendimento).

Relativamente al punto 2, nel Gruppo di Riesame del CdS si è costituito un gruppo di lavoro che ha elaborato un documento descrittivo dei livelli di uscita delle singole annualità delle lingue insegnate presso l'Ateneo. I docenti di russo e delle lingue non-europee si sono impegnati al fine di rendere chiari nei programmi i criteri di comparabilità tra i livelli di uscita dei singoli esami e i livelli del QCER, indicando con chiarezza i descrittori di competenza acquisiti. L'obiettivo indicato si è tuttavia rivelato troppo ambizioso, tenuto conto che la possibilità di comparare le lingue europee da un lato con il russo e le lingue non europee insegnate presso il nostro Ateneo dall'altro è tutt'oggi oggetto di discussione di specifiche commissioni internazionali che non hanno trovato per il momento un accordo unanime. Nel documento licenziato sono indicati gli obiettivi e i livelli di competenza in uscita di ciascuna di queste lingue all'interno del corso di laurea triennale in Mediazione linguistica, tenendo conto dei descrittori proposti dal QCER. (Allegato 1)

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Includervi i principali problemi individuati, le sfide, i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi del periodo in esame e dalle prospettive del periodo seguente.

Orientamento e tutorato

Le attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita sono in linea con i profili culturali e professionali disegnati dal CdS e sono volti a favorire la consapevolezza delle scelte da parte degli studenti. Negli ultimi anni l'attività è stata intensificata attraverso la partecipazione a saloni dello studente nazionali e internazionali, open day, l'organizzazione di lezioni aperte, lezioni di didattica integrata, seminari sul sistema universitario, presentazione dell'offerta formativa nelle scuole, incontri individuali con docenti, studenti senior e personale tecnico amministrativo di settore, tirocini in ingresso e Alternanza Scuola/Lavoro per studenti delle scuole secondarie superiori toscane. Queste iniziative hanno visto una crescente partecipazione degli studenti delle scuole superiori nonché una discreta diffusione grazie a stazioni radiofoniche e televisive locali.

Il Servizio promuove il collegamento sia con il mondo della scuola superiore sia con il mercato del lavoro, riduce la distanza tra scuola e università attivando momenti di incontro e di confronto tra il mondo universitario, quello della scuola e del mercato del lavoro. L'orientamento in ingresso prevede anche la possibilità di incontri individuali di giovani interessati al nostro ateneo con docenti delle singole discipline, nonché la possibilità di visitare le strutture, la biblioteca, i laboratori, ecc. Il calendario degli incontri individuali è consultabile nella pag. web dedicata all'Orientamento nel sito istituzionale dell'università. Particolare attenzione è stata dedicata all'organizzazione dell'Open day nella sede didattica dell'Ateneo (Piazza Rosselli 27/28 – Siena): in tale occasione il Dipartimento, i Corsi di Laurea e i Servizi dell'Ateneo vengono presentati agli aspiranti studenti. Per tutta la giornata è possibile frequentare lezioni e altre attività formative e culturali, parlare con i docenti, incontrare studenti *senior* per avere notizie sull'organizzazione della vita universitaria, ritirare materiale informativo, avere un colloquio con il personale amministrativo e del Diritto allo Studio Universitario.

Nell'ultimo quinquennio l'Ateneo ha inoltre tenuto giornate dedicate all'orientamento in varie regioni d'Italia, ad esempio in Sicilia, Basilicata, a Piemonte, Puglia e Toscana. L'Università per Stranieri di Siena partecipa regolarmente poi a tavoli regionali tematici sullo studio di nuove attività di orientamento da promuovere in ambito territoriale ed è partner dell'Elba Book Festival dedicato all'editoria indipendente. Nell'ultimo quinquennio sono stati prodotti inoltre diversi brevi filmati di carattere informativo, che possono essere visti sul sito dell'Ateneo o anche mostrati in occasione di iniziative apposite.

All'inizio di ogni anno accademico si tengono incontri gestiti dal Coordinatore e dai docenti del CdS in collaborazione con la segreteria didattica e con i tecnici informatici durante i quali si presentano alle matricole gli insegnamenti, i percorsi di studio e le modalità di presentazione dei piani di studio in via telematica. Per tutto il loro percorso accademico, gli studenti del CdS possono fare riferimento ai docenti tutor che sono a disposizione anche per attività di orientamento in itinere e/o in uscita.

Il servizio di Job Placement si occupa di favorire l'inserimento dei laureati nel mercato del lavoro in collaborazione con le aziende e gli enti che prevedono inserimenti lavorativi nei profili in uscita dei CdS, con la Camera di Commercio di Siena, con i Centri per l'Impiego, con gli enti bilaterali e le Associazioni di Categoria a supporto degli studenti neo-laureati per agevolarne l'inizio della carriera professionale e orientarli verso esperienze professionali conformi alle proprie aspirazioni e attitudini. Facilita l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro, orientando le scelte professionali di studenti e neolaureati, favorendo i primi contatti con le aziende e assistendo aziende ed enti pubblici nella ricerca e selezione di studenti e neolaureati. Il Servizio ricerca aziende con posizioni aperte nei profili attinenti le figure professionali dei CdS di Ateneo e, anche attraverso la gestione della piattaforma Tirocini e Job Placement, agevola l'incontro di domanda e offerta fra azienda e candidato, effettua la pre-selezione dei candidati e fornisce informazioni sui possibili dispositivi attuativi (tirocini, stage, alto apprendistato, nuove forme contrattuali). Il servizio organizza e promuove inoltre seminari e convegni su temi di interesse per l'università, i laureati, le imprese e le istituzioni. L'Ufficio organizza colloqui di informazione

e di orientamento al lavoro, colloqui individuali o di gruppo rivolti a studenti, laureandi, neolaureati interessati ad affinare le proprie strategie personali di ricerca del lavoro e potenziando le capacità per affrontare con successo colloqui e selezioni.

Dal 2017 l'Ateneo partecipa al Campus Party, iniziativa che si tiene a luglio di ogni anno a Milano, durante il quale docenti, dottorandi o studenti illustrano aspetti dell'attività didattica che hanno possibili sviluppi nel mondo lavorativo e svolgono attività di orientamento in ingresso. Sempre dal 2017 collabora all'interno del Jobbando Lab che ha lo scopo di progettare l'evento Jobbando 4.0 che vede la collaborazione fattiva di aziende, istituzioni e stakeholder. L'Ateneo è stato parte attiva nella realizzazione del progetto regionale TUO@UNI (Toscana, Università e Orientamento) ed è partner dal 2018 del progetto triennale "Orienta al tuo futuro", promosso dal Diritto allo Studio della Regione Toscana e realizzato di concerto con gli altri atenei toscani, che ha l'obiettivo di collocare l'Università in una prospettiva connessa all'uscita nel mondo del lavoro ed alle specificità del tessuto economico produttivo attraverso azioni di orientamento in varie regioni italiane, al fine di favorire l'ingresso all'Università e sostenendo in maniera personalizzata i giovani nella pianificazione nel percorso formativo/professionale dopo gli studi superiori. Il progetto ha come priorità quello di migliorare la qualità e l'efficacia dell'istruzione superiore e di livello equivalente e l'accesso alla stessa, al fine di aumentare la partecipazione e i tassi di riuscita specie per i gruppi svantaggiati.

L'Università per Stranieri di Siena organizza inoltre, in collaborazione con enti locali, azioni per la promozione dell'incontro domanda-offerta di lavoro. In collaborazione con il MAECI, l'Ateneo ha promosso l'attivazione di un progetto pilota per la selezione di neolaureati da inviare presso Enti Gestori di paesi in ogni parte del mondo per l'insegnamento dell'italiano L2. Per migliorare l'efficacia delle attività di accompagnamento al lavoro, l'Ateneo effettua anche un monitoraggio dell'impiego dei suoi laureati, realizzato prevalentemente attraverso il consorzio interuniversitario Almalaurea, con cui l'Università per Stranieri è consorziata. L'Ateneo ha partecipato alla prima e alla seconda fase del Progetto FixO (Formazione e Innovazione per l'Occupazione) del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, al programma FixO YEI; è risultata vincitrice del Piano di Sviluppo del Career Service di ANPAL Servizi spa, ha gestito lo sportello POIP (Pratiche Orientative ed Individuazione Professionale) in collaborazione con la Regione Toscana, il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, l'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario e l'Università degli Studi di Siena; ha partecipato al progetto CampusONE in collaborazione con la CRUI.

Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze

Le conoscenze richieste in ingresso sono descritte e pubblicizzate dall'Ateneo e verificate con apposito test a inizio a.a. Nel corso del quinquennio 2014-2018 è stato ulteriormente perfezionato il processo di revisione dell'accertamento delle conoscenze iniziali degli studenti immatricolati, diversificando i test per le matricole di L12 da quelli per le matricole di altri CdS.

Le conoscenze richieste o raccomandate in ingresso sono chiaramente individuate, descritte e pubblicizzate: viene redatto e adeguatamente pubblicizzato un syllabus sulle Guide didattiche pubblicate sul sito dell'Ateneo. Per essere ammessi al CdS occorre essere in possesso di un diploma di scuola secondaria superiore o di un altro titolo di studio conseguito all'estero e riconosciuto idoneo dagli organi competenti dell'Università, nel rispetto degli accordi internazionali vigenti. Agli studenti sono richieste adeguate conoscenze e competenze di base relative alle discipline oggetto degli studi universitari.

Inoltre sono requisiti d'accesso al CdS:

la conoscenza delle strutture di base della lingua italiana; conoscenze culturali di base relative alla cultura italiana. Per quanto riguarda le lingue straniere in particolare, sono requisiti d'accesso al CdS:

- la conoscenza di base delle lingue europee comunemente insegnate nelle scuole superiori (se scelte come lingue di studio). Per tali lingue non sarà prevista l'attivazione dei corsi del livello A1 del Quadro comune europeo. Le eventuali carenze in tali conoscenze saranno colmate entro il I anno di corso anche mediante attività didattiche integrative;
- la conoscenza della lingua inglese (se scelta come lingua di studio) al livello B1 del Quadro comune europeo, attestata da certificazione posseduta da non oltre due anni al momento dell'iscrizione o acquisita entro il 31 dicembre dello stesso anno. Tale livello potrà inoltre essere accertato tramite la prova d'ingresso, che si svolgerà prima dell'inizio delle lezioni.

Il CdS verifica il possesso delle conoscenze iniziali degli studenti. Entro settembre è prevista una prova di verifica delle conoscenze e competenze di carattere generale attraverso un test, obbligatorio, non selettivo e non vincolante ai fini dell'immatricolazione, volto a consentire l'individuazione delle eventuali carenze di preparazione rispetto alle conoscenze, abilità e competenze richieste per l'accesso ai corsi previsti dal piano di studio. Una seconda sessione (metà novembre) viene invece riservata ai soli studenti immatricolatisi dopo il 30 settembre 2019. Lo studente può svolgere un'autovalutazione delle proprie competenze effettuando una simulazione grazie alla presenza sul sito dell'università dei test degli anni precedenti (<http://elearning.unistrasi.it/atutor/index.php>).

Le eventuali carenze sono puntualmente individuate e comunicate agli studenti: coloro che nella prova di ingresso abbiano riportato un punteggio complessivo insufficiente rispetto a specifiche lacune, vengono informati e sono tenuti ad assolvere agli obblighi formativi aggiuntivi (OFA) entro il primo anno di corso. Gli studenti interessati non potranno sostenere gli esami curricolari del proprio piano di studio fintanto che non abbiano colmato gli OFA, ma potranno frequentare le lezioni del primo anno di corso.

Per quanto riguarda le attività di sostegno in ingresso o in itinere, sono stati ideati specifici percorsi di verifica e recupero per gli studenti del CdS che abbiano dimostrato lacune da colmare (OFA). Ognuno dei suddetti corsi si conclude (dopo le vacanze natalizie) con una prova obbligatoria di verifica in forma orale di fronte al docente che ha tenuto il corso. Nel caso del CLUSS, la prova sarà sia scritta sia orale.

Per quanto riguarda eventuali carenze individuate, la Commissione OFA, dopo avere esaminato le prove che avranno riportato un punteggio inferiore a 25/50, indirizzerà, in alternativa:

- alla frequenza (obbligatoria e certificata) di un corso CLUSS di livello B2 (B1 nel caso di studenti cinesi e altri studenti locutori nativi di lingua orientale e che non abbiano ricevuto un'istruzione secondaria superiore - diploma - in una lingua europea) coloro che denunciino ampie e profonde lacune nell'uso della lingua italiana, deducibili da una pessima resa nelle prove di comprensione del testo e/o di riflessione metalinguistica;
- alla frequenza (obbligatoria e certificata) di un corso *on line* di 16 ore (denominato "studio assistito") coloro che presentino un insieme di lacune linguistiche di gravità decisamente minore rispetto alla tipologia precedente, congiunte con carenze sul piano delle conoscenze multidisciplinari;
- alla frequenza (obbligatoria e certificata) di un corso in presenza di 16 ore coloro che, relativamente immuni da criticità di tipo linguistico, concentrino le lacune soprattutto nel campo delle conoscenze multidisciplinari.

A coloro che, dopo aver frequentato i corsi OFA, non abbiano superato la prova di verifica finale il docente assegnerà una serie di letture utili ad attenuare le lacune persistenti. Nel corso di un successivo colloquio, il docente verificherà l'effettivo assolvimento del debito; in caso di esito negativo fisserà un ulteriore colloquio (o ulteriori colloqui) di verifica, fino al definitivo adempimento degli OFA. Solo a quel punto lo studente potrà iscriversi alla prima sessione utile degli esami curricolari.

Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

Il CdS organizza le attività didattiche formative, su base semestrale, tramite lezioni frontali, esercitazioni, attività pratiche, laboratori, attività seminariali, tirocini e stage.

Un calendario mensile dei colloqui di orientamento con i docenti è disponibile sul sito dell'Ateneo all'interno della pagina dedicata all'orientamento. I riferimenti del Servizio Orientamento sono: Area Management Didattico e URP – Orientamento, Tutorato e Job Placement.

All'interno del CdS gli insegnamenti e le attività formative sono organizzati in modo da offrire percorsi differenziati atti a soddisfare specifiche esigenze culturali e professionali.

A coloro che intendano costruirsi un percorso di studi finalizzato all'insegnamento di Lingue straniere nella scuola pubblica italiana (classi di concorso A24 e A25) è concessa la possibilità di conseguire 12 CFU in esubero (anziché 9).

Per gli studenti che desiderassero costruire un percorso che li conduca, dopo la Laurea magistrale, all'insegnamento di Lingue orientali nella scuola pubblica italiana sono previsti dei programmi potenziati che consentono di acquisire – nel corso dei 5 anni – CFU supplementari nelle lingue arabo, cinese e giapponese.

Ogni anno gli studenti presentano un piano di studi individuale. Le richieste di modifica devono essere presentate in modalità telematica, accedendo al portale "pratiche studenti" (<https://www.pratiche.unistrasi.it>), secondo le finestre temporali indicate dal DADR.

Accanto alla promozione dell'autonomia formativa il CdS mira a guidare gli studenti, in ogni momento, verso la scelta giusta. Inizialmente, accompagna le future matricole con servizi di orientamento in ingresso rivolte agli studenti degli ultimi anni degli Istituti secondari di secondo grado con l'obiettivo di informare sull'offerta formativa dell'Università, sulle strutture di Ateneo e di Dipartimento, sulle attività di tutorato e sostegno agli studenti oltre alle informazioni sulle opportunità di borse di studio. Gli incontri e i colloqui di orientamento si svolgono sia presso gli Istituti superiori sia presso la sede dell'Università. Gli studenti interessati possono incontrare docenti, personale tecnico amministrativo preposto all'orientamento, confrontarsi con studenti universitari, assistere a lezioni e visitare le strutture didattiche (aule, laboratori linguistici e multimediali, biblioteca, sale autogestite).

Il Cds attua iniziative di tutorato finalizzate a seguire gli studenti durante tutto il loro percorso di studio al fine di favorire l'orientamento per il proseguimento degli studi, di sostenere una proficua progressione nella carriera universitaria e di supportare il futuro inserimento nel mondo del lavoro.

L'attività di tutorato in itinere è svolta dai professori e dai ricercatori nei confronti del singolo studente. A partire dal primo semestre del primo anno di corso, l'assegnazione del tutor (che rimarrà per tutto il triennio) è comunicata allo studente e al docente il quale, attraverso il tutorato individuale, fornisce sostegno per la scelta del curriculum e del piano di studio, suggerisce attività di recupero e indirizza nella selezione di argomenti inerenti la prova finale. Sul sito dell'Ateneo sono pubblicate, all'inizio di ciascun anno accademico, le liste degli studenti con il docente di riferimento (tutor): <https://www.unistrasi.it/1/154/2210/Tutorato.htm>. Il CDS monitora costantemente i risultati, al fine di perfezionare ulteriormente il servizio fornito. In questa prospettiva si sta valutando la formazione di tutor tra gli studenti esperti, così da potenziare il tutoraggio tra pari (*peers*).

L'attività di orientamento in itinere è principalmente realizzata dal Servizio di Orientamento, Tutorato e Job Placement che, sulla base di indagini sui fabbisogni lavorativi e sulle modalità di inserimento dei laureati nel mondo del lavoro, struttura percorsi volti a favorire l'inserimento anche attraverso piani e strategie personalizzate per l'occupazione.

L'orientamento per il proseguimento degli studi è svolto anche dai Coordinatori dei CdS magistrali dell'Ateneo, che organizzano congiuntamente incontri indirizzati agli studenti dei CdS triennali dell'Ateneo, volti al rafforzamento delle attività di orientamento e tutorato in itinere e, più in particolare, alla promozione di un'azione di informazione e di raccordo tra i due cicli di studio universitario al fine di ridurre i casi di abbandono del percorso di formazione al termine della laurea triennale.

Da novembre 2017 è inoltre attivo il Servizio di Counseling Psicologico Universitario che fornisce supporto psicologico a studenti che presentano una condizione di disagio nel corso degli studi. Il servizio, che consiste in una serie modulabile di incontri con il counselor, sta riscuotendo un ottimo successo. Negli ultimi due anni (2018-19) hanno usufruito complessivamente, a livello di ateneo, del servizio 125 studenti, tra i quali oltre 80 del Corso di Studi in Mediazione. Dato il riscontro positivo, si sta valutando una implementazione di tecniche di mentoring con l'ausilio di esperti.

L'Ateneo nel suo complesso e il CdS in Mediazione al suo interno si avvalgono di metodi e strumenti didattici modulati sulle esigenze delle diverse tipologie di studenti. All'atto dell'iscrizione lo studente può optare per il regime a tempo pieno o per quello di studente a tempo parziale. Per lo studente a tempo parziale, limitatamente agli anni in cui risulta iscritto come tale, la quantità di lavoro medio annuo è fissata in 30 CFU. Al momento dell'iscrizione all'esame lo studente dichiarerà la propria condizione di frequentante o non frequentante. I programmi per frequentanti e per non frequentanti sono specificati, per ciascuna disciplina, nella scheda insegnamento.

Il servizio di tutorato, poi, ha il fine di orientare e assistere gli studenti, di renderli attivamente partecipi del processo formativo, di rimuovere gli ostacoli a una proficua frequenza universitaria. Durante tutto il periodo di attività didattica vengono predisposte attività extracurricolari quali corsi di recupero per studenti che presentino eventuali lacune, attività integrative a richiesta ed attività di autoapprendimento.

Per preparare gli studenti agli esami di certificazione nella lingua straniera il CdS può organizzare (su richiesta dello studente e in base al numero di partecipanti) attività integrative di formazione linguistica. Con questi corsi, specificamente dedicati a questo obiettivo, si intende offrire ulteriore formazione, oltre a quella dei corsi istituzionali, permettendo un incremento della competenza linguistica. Le attività integrative sono organizzate in periodi tali da evitare, per quanto possibile, l'interferenza con i corsi istituzionali; non sono obbligatorie; vanno considerate come opportunità ulteriori offerte agli studenti; possono essere frequentate non necessariamente nel primo anno di corso, ma solo quando possono mettere in grado lo studente di sostenere e superare un esame di certificazione.

Per quanto riguarda studenti dediti e particolarmente motivati, è previsto un percorso ad hoc: il titolo di studio può essere da essi conseguito anche prima del triennio, purché abbiano acquisito i 180 crediti previsti dal piano di studio.

Per ciò che concerne studenti con esigenze specifiche, sono presenti varie iniziative. Attualmente abbiamo un numero contenuto di studenti disabili: ciò consente di progettare singoli interventi personalizzati di recupero e di integrazione, anche con il supporto dello sportello di Counseling, recentemente attivato.

Abbiamo inoltre in corso importanti azioni per favorire il percorso di studi di diverse tipologie di studenti svantaggiati.

Un progetto prevede 1) l'apertura di un ufficio accoglienza disabili, gestito dal Management per la didattica, ma che prevede in un prossimo futuro la presenza di interventi peer-to peer (supporto allo studio da parte di studenti *seniores*); 2) la rielaborazione di materiali didattici in PowerPoint con veste grafica efficace per studenti disabili (effettuata da personale specializzato) e approntamento di materiale sonoro ad hoc.

Per gli studenti sordi esiste inoltre da anni un servizio di interpretariato (ricevimento studenti ed esami).

Gli studenti con difficoltà di frequenza come definiti da AVA-2 (lavoratori, madri con bambini, disabili) sono stati considerati con attenzione nella progettazione dei test di ingresso e conseguenti OFA.

La piattaforma FAST, recentemente rinnovata, consente inoltre ai docenti dei corsi di caricare materiali (files di testi e audiovisivi) e programmi, facilitandone l'accesso a tutti gli studenti.

Abbiamo inoltre attivo il progetto PUP volto a favorire il percorso di studi di studenti detenuti nelle case circondariali Toscane.

È in corso di elaborazione infine un questionario dedicato agli studenti con disabilità, che consentirà di monitorare il grado di soddisfazione (per la didattica e per i supporti alla didattica) e di rilevare eventuali criticità riguardanti questa categoria di studenti.

Ricordiamo, inoltre, il piano triennale (2018-20) di azioni positive (PAP) incentrato sulle tematiche di genere (tra cui il "doppio libretto", ecc.; vedi Decreto rettorale n. 268.18 Prot. n. 11611).

Esoneri specifici sono previsti per categorie particolari di studenti. Per esempio, l'ammissione al Cds degli studenti stranieri provenienti dai Paesi extra UE è subordinata al possesso di un'adeguata competenza in lingua italiana, che sarà verificata tramite apposito esame, organizzato dal Centro CILS dell'Università per Stranieri di Siena (Livello Due - B2). Per gli studenti cinesi e altri studenti locutori nativi di lingua orientale e che non abbiano ricevuto un'istruzione secondaria superiore (diploma) in una lingua europea, il livello richiesto è invece B1.

O ancora un altro esempio: Gli studenti lavoratori (da certificare al momento della prova, che resta comunque obbligatoria anche per questa categoria di studenti) che nei corsi OFA avessero ottenuto un punteggio inferiore a 25/50 nella prova di verifica iniziale non sono tenuti alla frequenza di un corso OFA, ma dovranno contattare il docente di riferimento per l'assegnazione di letture e carichi di lavoro proporzionali a quelli di chi frequenta un corso, sui quali dovranno sostenere la verifica finale.

Una iniziativa che coinvolge ampiamente il Cds L12 e che mira a supportare le esigenze di specifiche categorie di studenti è il percorso formativo preparatorio di durata annuale denominato "Foundation Year", propedeutico. Il corso preparatorio, attivato da ottobre 2018, costituisce idealmente un ponte di accesso al mondo accademico italiano da parte di studenti che si sono formati in sistemi di istruzione molto distanti, che grazie a questo percorso potranno non solo migliorarsi a livello linguistico, ma anche abituarsi ai metodi didattici e di studio consolidati in ambito europeo. Il Foundation Year è indirizzato: agli studenti internazionali con meno di 12 anni

di scolarità che desiderano iscriversi ai corsi di laurea triennale presso una Università italiana; a tutti coloro che necessitano di integrare il proprio percorso scolastico in vista dell'immatricolazione nelle Università italiane. Gli studenti possono accedere al Foundation Year con un livello linguistico in entrata pari ad almeno il B1 di italiano. Al termine del Foundation Year sarà garantito un livello linguistico di uscita pari al B2, il livello richiesto dalle Università italiane per l'accesso ai corsi di Laurea. Il Foundation Year ha lo scopo di assicurare agli studenti una solida preparazione di base negli studi linguistici, didattici, filologici e letterari, storici e artistici.

La prima edizione del "Foundation Year" ha visto l'iscrizione di n. 11 studenti provenienti da Azerbaijan, Brasile, Colombia, Cina, Giappone e Nepal. Dato il successo dell'iniziativa, il programma verrà replicato anche per l'anno accademico 2019/2020 e, in virtù della Convenzione Prot. n. 12989 del 05/09/2018, potrà essere organizzato anche in collaborazione con l'Università degli Studi di Siena per le aree economica e tecnico-scientifica e su altre tematiche non di pertinenza dell'Università per Stranieri di Siena, e con l'Istituto Superiore di Studi Musicali "Rinaldo Franci" di Siena sulla base della convenzione di cui al Prot. n. 7643 del 17/05/2017.

Internazionalizzazione della didattica

Il CdS, vocato per sua natura all'apprendimento delle lingue, si colloca all'interno di un Ateneo specializzato nei processi di internazionalizzazione che investono la lingua, la cultura, la società e l'economia italiana e che promuove fortemente la mobilità internazionale degli studenti e dei docenti in una prospettiva di scambio ed arricchimento reciproco che giovano alla qualità della didattica e della ricerca. L'Università per Stranieri di Siena ha tra i suoi obiettivi strategici l'internazionalizzazione e l'attrazione degli studenti internazionali, che nell'a.a. 2017-2018 costituivano il 12% dell'intero corpo studentesco, a fronte del dato nazionale del 4,97%, oltre ai circa 2.500 studenti di 108 nazionalità (in primis Cina, Turchia, Brasile, Argentina, Giappone, Stati Uniti, Europa) iscritti ai corsi mensili di lingua e cultura italiana. In termini di *Internationalization at Home*, ovvero di azioni realizzate all'interno dell'istituzione per promuoverne l'internazionalizzazione, l'Ateneo si pone come ambiente plurilingue e multiculturale, incoraggiando numerose occasioni di scambio e incontro tra gli studenti internazionali e quelli italiani.

Le attività di internazionalizzazione dell'Università per Stranieri di Siena sono sviluppate in linea con il documento elaborato dal Gruppo di Lavoro CRUI sull'Internazionalizzazione "Indicatori di internazionalizzazione del sistema universitario italiano" (Roma, CRUI giugno 2015) realizzato allo scopo di avvicinare gli Atenei italiani agli obiettivi di sistema europei definiti nella Strategia 2020 e nei documenti della EHEA – *European Higher Education Area*. Sulla scia di questi indicatori, l'Università per Stranieri di Siena ha promosso iniziative per il potenziamento della mobilità degli studenti a sostegno di periodi di studio e tirocinio all'estero. A questo proposito, si ricorda che oltre agli accordi con i circa 80 atenei europei nell'ambito del programma comunitario di mobilità studentesco e docente Erasmus+, grazie ai 145 Accordi Quadro (<http://accordi-internazionali.cineca.it/>), l'ateneo ha attivato bandi di mobilità extraeuropea con Università di Brasile, Cina, Colombia, Corea del Sud, Giappone, Messico, Russia, Taiwan, USA e Vietnam. Gli studenti del CDS sono stati tra i principali beneficiari di questi programmi di mobilità extraeuropea. In riferimento alla mobilità extra-europea, i numeri sono quasi raddoppiati nell'a.a. 2018-2019 rispetto al 2017-2018 e si prevede un incremento anche per il 2019-2020. Nell'ambito delle attività di Placement all'estero è riconducibile anche il *Progetto Neolaureati Enti Gestori 2018* per l'invio all'estero di neolaureati con specifiche competenze didattico metodologiche e linguistiche, per svolgere attività a favore dell'insegnamento della lingua italiana all'estero presso gli Enti gestori ex D.Lgs. 64/2017. In questo progetto sono stati coinvolti i laureati del CDS L12 come si evince dal decreto del bando emanato dalle tre università promotrici dell'iniziativa: Università per Stranieri di Siena, Università per Stranieri di Perugia e Università di Roma Tre (https://online.unistrasi.it/bandi/Allegati/1894/1894_Decreto%20Bando%20Neolaureati_Progetto%20Enti%20Gestori%202018.pdf).

A partire dal 2016 numerosi studenti e laureandi del CdS hanno inoltre partecipato al Tirocinio di formazione nell'ambito della storia della lingua e dei dialetti italiani, specificamente lessicografia storica, presso il laboratorio "Lessico Etimologico Italiano Digitale" all'Università di Mannheim (Germania). Il progetto, che si è recentemente ampliato alla scuola di dottorato dell'Ateneo, prevede inoltre il coinvolgimento, a partire dal 2019-20, dell'Ateneo di Vienna. I bandi sono pubblicizzati sul sito dell'Ateneo e in attività ad hoc. Gli studenti selezionati

trascorrono un minimo di due mesi presso l'Ateneo straniero (https://www.unistrasi.it/1/155/551/Tirocinio_e_stage.htm).

Per quanto attiene ai corsi di studio internazionali, l'ateneo orienta i propri sforzi verso una dimensione sempre più internazionale dell'offerta formativa sui tre cicli, con riferimento a docenti stranieri e/o studenti stranieri e/o titoli congiunti, doppi o multipli in convenzione con Atenei stranieri. Come delineato tra gli obiettivi del Piano Strategico 2016 – 2018, e in particolare nell'obiettivo n. 10 recante "Rafforzamento e rilancio degli scambi internazionali". L'Ateneo ha stipulato nel triennio 2016

– 2018 cinque accordi bilaterali per l'organizzazione di corsi di laurea internazionali finalizzati al rilascio del Doppio Titolo, di cui tre riguardano il CdS in Mediazione Linguistica e Culturale: tra il CdS - Traduzione in ambito turistico imprenditoriale e il *Bachelor of Arts in Germanistik/Italomannistik* della Friedrich-Alexander Universität Erlangen-Nürnberg (Germania); tra il CdS e il Bachelor in Chinese Language and Culture della Nankai University - Tianjin (Cina); tra il CdS e la *Licence mention Langues, Littératures, Civilisations Étrangères et Régionales (LLCER) parcours Études Italiennes* dell'Université Paris Nanterre (Francia).

Al fine di migliorare ulteriormente una performance già buona nell'ambito dell'internazionalizzazione, il CdS intende proseguire con attività mirate sia proseguendo attivamente gli incontri con docenti in mobilità Erasmus e con studenti rientrati da attività di scambio (Erasmus study e Erasmus traineeship) o da altre esperienze di mobilità con Atenei e altre istituzioni straniere.

Secondo i dati relativi agli indicatori di internazionalizzazione, si osserva che l'indicatore inerente alla percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari del CDS sul totale dei CFU conseguiti entro la durata normale del corso (iC10) risulta notevolmente aumentato rispetto al 2014. Dopo una flessione registratasi nel 2015 (con il 21,7‰) il dato si attesta per il 2017 al 52,5‰, più alto dei valori regionali (43,7‰) e in linea con il dato nazionale (52,6‰). L'indicatore relativo alla percentuale di laureati che abbiano conseguito almeno 12 CFU all'estero (iC11) risulta migliorato, pur con alcune oscillazioni, rispetto al 2014, attestandosi nel 2018 su valori superiori sia alla media regionale sia a quella nazionale (473,1‰ contro rispettivamente 323,4‰ e 336,5‰). Tale performance positiva è da ricondursi anche alla costante opera di sensibilizzazione svolta all'interno del CDS nei confronti della mobilità studenti, sia durante l'attività di orientamento, sia promuovendo incontri con docenti in mobilità Erasmus e con studenti rientrati da esperienze di scambio Erasmus. Appare sostanzialmente stabile rispetto agli anni precedenti la percentuale di studenti che hanno conseguito il titolo di studio precedente all'estero (47,5‰).

Tra le iniziative di interesse trasversale per l'internazionalizzazione si segnala che a partire dal mese di ottobre 2018 l'Ateneo ha istituito la prima edizione del programma "Foundation Year" (vedi punto relativo Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche). Si osserva che gli studenti che si iscrivono presso l'Ateneo nell'ambito di questo programma sono dei potenziali studenti del CDS.

Modalità di verifica dell'apprendimento

Per quanto riguarda lo svolgimento delle verifiche intermedie e finali, il CdS ha operato, attraverso una Commissione appositamente nominata, una revisione completa dei risultati di apprendimento attesi, articolandoli in descrittori trasversali (Dublino 3-4-5) e specifici (Dublino 1-2). Questo è avvenuto sia a livello dei singoli insegnamenti, sia a livello di CdS (con conseguente modifica dei quadri A4b1, A4b2, A4c della scheda SuA-CdS).

Al fine di coinvolgere il maggior numero possibile di attori nel processo di revisione, è stato chiesto a tutti i docenti di esprimere (in un questionario interno somministrato via e-mail e ad uso esclusivamente interno delle Commissioni) quale ritenessero fosse il contributo della propria materia al conseguimento degli obiettivi formativi (trasversali e specifici) del CdS. Questo ha stimolato un'attenta riflessione collettiva sia sulla conformità dei risultati di apprendimento attesi rispetto agli obiettivi formativi del CdS, sia sulla coerenza dei singoli insegnamenti rispetto ai risultati di apprendimento attesi per il CdS.

Le nuove articolazioni dei risultati di apprendimento in descrittori sono state anche inserite nei programmi dei singoli corsi, per la compilazione dei quali il GLD ha ideato un format con campi prefissati.

I programmi e le modalità di verifica sono specificati per ciascuna disciplina nel programma consultabile online sul sito di Ateneo http://www.unistrasi.it/1/65/4280/Corsi_di_Laurea_Triennale_e_Magistrale.htm (sono pubblicati online sia nella pagina del docente, sia alla voce "Guide", sia nella voce "Didattica" / "Corsi di laurea triennale").

In questo senso, l'adeguamento ai descrittori di Dublino ha reso più chiare e trasparenti le modalità di verifica e i risultati di apprendimento appresi. Nelle schede dei programmi degli insegnamenti che appaiono sul sito vengono specificate in maniera dettagliata e chiara le modalità di verifica adottate per i singoli insegnamenti: esse vengono ideate da ogni singolo docente in relazione alle metodologie di accertamento delle conoscenze ritenute più adeguate per l'ambito disciplinare, per il percorso didattico programmato annualmente e per l'accertamento del raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi. Uno dei campi da compilare annualmente dai docenti nelle schede degli insegnamenti è denominato: "Risultati di apprendimento attesi e modalità di verifica". Il campo successivo denominato "altre informazioni" presenta, in alcuni casi, ulteriori specificazioni rispetto a contenuti e alle modalità di verifiche ed esami e contiene dettagli riferiti agli studenti con esigenze specifiche.

L'esame finale prevede modalità di verifica stabilite dal titolare o affidatario dell'insegnamento (colloquio, prova scritta, tesina, test a struttura aperta e chiusa, relazione ecc.) compatibile col quadro complessivo del carico di lavoro espresso dai CFU attribuiti alla disciplina dal CdS. Il voto è espresso in trentesimi, con l'eventuale aggiunta della lode.

In generale, nel caso in cui l'esame sia composto da una prova scritta obbligatoria e da una orale, non sarà possibile sostenere la prova orale senza aver prima superato quella scritta.

Oltre ad essere pubblicizzate sul sito d'Ateneo, le modalità di verifica sono espressamente comunicate agli studenti all'inizio del corso e ribadite durante e a fine corso, in classe, a ricevimento, per e-mail.

2- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Includervi gli interventi ritenuti necessari o opportuni in base alle mutate condizioni e agli elementi critici individuati, alle sfide e le azioni volte ad apportare miglioramenti. Gli obiettivi dovranno avere un respiro pluriennale e devono riferirsi ad aspetti sostanziali della formazione e dell'esperienza degli studenti. Specificare attraverso quali azioni si ritiene di poter raggiungere gli obiettivi.

Gli obiettivi raggiunti nell'ambito delle attività di Orientamento e Tutorato dell'Ateneo sono molto soddisfacenti e si intende proseguire in questa direzione, aderendo eventualmente ad altri piani nazionali di orientamento e tutorato.

Per quanto riguarda il punto relativo alle attività di recupero delle eventuali carenze riscontrate negli studenti in ingresso, tra il 2014 e il 2018, il Cds ha individuato importanti soluzioni, che permettono agli studenti di colmare eventuali lacune entro il primo anno di corso. L'obiettivo è di monitorare le azioni già in corso per consolidare e migliorare i risultati raggiunti.

Relativamente all'organizzazione di percorsi flessibili ed eventuali metodologie didattiche alternative o di supporto per problemi specifici, il Cds ha già intrapreso numerose azioni i cui risultati positivi si sono evidenziati nel corso del quinquennio. Si pone come obiettivo un ulteriore monitoraggio della situazione e del grado di soddisfazione degli studenti diversamente abili e con particolari esigenze, per eventuali interventi legati a ogni singola specificità.

Nel campo dell'internazionalizzazione della didattica, nel corso del quinquennio l'Ateneo ha rafforzato gli accordi di scambio per docenti e studenti grazie alle numerose possibilità di mobilità europea ed extra-europea (si segnala l'apertura di diversi programmi di Doppio titoli con università straniere), favorendo inoltre le possibilità per i laureati del CdS di trovare impiego come docenti di lingua italiana all'estero. Si intende proseguire in questa direzione, consolidando i vari programmi che stimolano l'accesso degli studenti stranieri ai nostri corsi (tra cui il programma Foundation Year) e i programmi finalizzati al rilascio di Doppio Titoli con università estere.

3 – RISORSE DEL CdS

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

Descrivere i principali mutamenti intercorsi dal Riesame ciclico precedente, anche in relazione alle azioni migliorative messe in atto nel CdS.

Rispetto all'ultimo Rapporto di Riesame ciclico il CdS ha vissuto una crescita impetuosa di studenti, con un aumento del 29,29% degli avvii di carriera, da 444 (2014) a 574 (2018; cfr. indicatore iC00a) e del 29,26% per gli immatricolati puri, da 393 (2014) a 508 (2018; cfr. indicatore iC00b). che si è assestata negli ultimi due anni accademici (2017-18 e 2018-19). Il CdS ha risposto alle richieste degli studenti in particolare allargando l'offerta formativa a tre nuove lingue straniere (catalano, portoghese e coreano), ampliando l'ambito socio-psico-pedagogico e attivando in via sperimentale per un triennio il curriculum "Mediazione per l'Intercultura e la Coesione Sociale Europea". A ciò va aggiunta l'acquisizione di una nuova sede e l'assunzione di nuovi docenti e personale TA. Questo profondo rinnovamento ha reso ancora più necessario il perseguimento dell'obiettivo 1 (sezione 3-c) del riesame ciclico 2013-14 (Consolidamento del sistema di raccordo interno tra tutti gli attori che prendono parte alla gestione del CdS). Tale obiettivo, come si evince dal punto successivo (3-b), si può considerare pienamente raggiunto.

3- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Includervi i principali problemi individuati, le sfide, i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi del periodo in esame e dalle prospettive del periodo seguente.

La Scheda indicatori di Ateneo (Allegato 5 delle LG AVA), preceduta da una sezione con dati di carattere generale, include informazioni circa l'offerta didattica complessiva dell'Ateneo, la consistenza personale Docente e Tecnico-Amministrativo, gli indicatori di sostenibilità economico finanziaria.

Come riportato nell'ultima scheda degli Indicatori prodotta da ANVUR, aggiornata al 28/09/2019, gli indicatori iC05-iC27-iC28 evidenziano in modo positivo l'andamento negli ultimi anni di alcune tipologie di rapporto studenti/docenti per il CdS L12. In particolare, l'indicatore iC05 del Gruppo A (Indicatori relativi alla Didattica), che censisce il rapporto fra studenti regolari e docenti (professori a tempo indeterminato, ricercatori a tempo determinato, ricercatori di tipo A e B), dimostra che dall'anno 2014 all'anno 2018 la percentuale degli indicatori è cresciuta dal 43,9% al 53,1% nonostante l'incremento degli immatricolati, da 966 nel 2014 a 1487 nel 2018. Per quanto concerne gli Indicatori del Gruppo E (Indicatori di Approfondimento per la Sperimentazione) relativi alla "Consistenza e Qualificazione del corpo docente", l'indicatore iC27 relativo al rapporto complessivo studenti iscritti/docenti (pesato per le ore docenza) rileva un incremento della percentuale dal 76,4% (anno 2014) al 100,6% (anno 2018).

I docenti appaiono adeguati, per numerosità e qualificazione, a sostenere le esigenze del CdS. Nel quinquennio considerato l'Ateneo ha proceduto ad una politica di reclutamento di personale docente (in particolare, ricercatori di tipo a. e b.) e di promozione di personale di ruolo, sia appartenenti a SSD base o caratterizzanti. E' stata favorita la continuità con i Dottorati di Ricerca e la partecipazione degli studenti alle attività scientifiche del Dipartimento, anche con iniziative trasversali.

Laddove il quoziente studenti/docenti appaia problematico, il CDS è intervenuto con sdoppiamento dei corsi, sia per insegnamenti appartenenti a SSD base sia per SSD caratterizzanti.

Il CDS valorizza il legame fra le competenze scientifiche dei docenti accertate anche attraverso la relazione annuale da inviare al Dipartimento e la loro pertinenza rispetto agli obiettivi didattici. A tal fine, il CDS lavora in sinergia con il Dottorato di Ricerca dell'Ateneo, al quale afferiscono diversi docenti del CDS, sia con altri Dottorati presenti sul territorio, ai quali afferiscono altri docenti del CDS. L'Ateneo offre iniziative utili al sostegno e allo sviluppo delle competenze didattiche nelle diverse discipline, sia a livello di Dipartimento, sia a livello di Centri di Ricerca e Servizi (p.es. le iniziative trasversali del Centro Linguistico CLASS). Il CDS attua un costante monitoraggio sulle attività avviate in tale ambito, di centrale importanza per il CDS stesso, al fine di rendere tali iniziative sempre più efficaci, anche con l'ausilio di tecnologie informatiche e di strumenti innovativi.

I servizi di supporto alla didattica (Dipartimento, Ateneo) assicurano un sostegno efficace alle attività del CdS. I CdS si sono riorganizzati secondo le linee AQ consigliata da AVA. In questa riorganizzazione il PQ ha assunto un ruolo centrale di monitoraggio delle attività dei CdS e di organizzazione dei dati e trasmissione delle informazioni, secondo quanto definito da AVA-3. L'organizzazione interna del sistema qualità è stata articolata in maniera più chiara e collegiale. Le figure e le strutture di riferimento – Coordinatori dell'area didattica e dell'area ricerca, Coordinatori dei CdS, Gruppi di Riesame, Gruppo di lavoro permanente sulla didattica (GLD), Presidio per la Qualità (PQ) – sono state ben distinte per evitare sovrapposizioni di ruoli e di funzioni. Anche le procedure hanno assunto un carattere più ordinato, con passaggi regolari e documentati. Per quanto riguarda la ricezione delle opinioni degli studenti, i questionari di rilevazione vengono dapprima raccolti ed elaborati dai servizi informatici, quindi organizzati in tabelle e tradotti in percentuali da parte degli uffici amministrativi; vengono quindi analizzati sia in sede di Presidio per la Qualità, sia in sede di Commissione Paritetica (con i Rappresentanti degli studenti), sia di Gruppi di Riesame dei CdS, sia infine in sede di GLD, che discute e formula proposte di soluzione al Consiglio di Dipartimento.

In tutto il percorso, la collaborazione tra docenti e TA si è rivelata fattiva e proficua. Le diverse professionalità del personale TA partecipano alle attività del Consiglio di Dipartimento, dei Gruppi di Riesame del CdS ed è presente (anche con il prezioso ruolo di supporto tecnologico in caso di riunioni in modalità telematica) anche nel GLD e nella CPDS. Una verifica indiretta della qualità del supporto fornito a docenti, studenti e interlocutori esterni può essere desunta dai questionari di studenti (le opinioni degli studenti sul CdS sono pubblicate in forma aggregata per cds e ateneo alla pagina del sito Unistrasi: http://www.unistrasi.it/1/639/2623/Opinioni_degli_studenti.htm), laureati e laureandi e dal "questionario sul benessere" compilato annualmente dai dipendenti dell'Ateneo. In un'ottica di ulteriore miglioramento e razionalizzazione sarebbe auspicabile un ampliamento del gruppo di Riesame del CDS, con l'ingresso di nuove figure docenti e TA, in modo da favorire un'ancora migliore condivisione.

Il CdS è inserito in un Ateneo monodipartimentale nel quale il personale tecnico-amministrativo opera congiuntamente per tutti i CdS. Non esiste pertanto una programmazione dell'attività del personale tecnico-amministrativo specifica per l'offerta formativa del CdS.

Strutture, risorse e servizi

L'Ateneo è locato in uno stabile all'avanguardia, dotato di ausili didattici adeguati. Per far fronte all'aumento considerevole del numero degli studenti iscritti e delle altre attività svolte, l'Università per Stranieri di Siena nel corso del 2017 ha acquisito, tramite concessione amministrativa a titolo oneroso con opzione di acquisto, un immobile di proprietà della Provincia di Siena denominato "Palazzo Il Prato" posto in Piazza Giovanni Amendola n. 29 a Siena, al fine di permettere il trasferimento del Rettorato e degli uffici amministrativi dalla sede di Piazza Rosselli e liberare così spazi da utilizzare per la creazione di nuove aule didattiche, laboratori linguistici, sale studio e lettura, locali da destinare a docenti, dottorandi, assegnisti e ricercatori. Tra ottobre 2017 e gennaio 2019 si è svolto lo spostamento degli uffici amministrativi dalla sede di Piazza Rosselli alla nuova sede di Piazza Amendola.

Lo spostamento degli uffici amministrativi nella nuova sede di Piazza Amendola ha permesso pertanto non solo la sistemazione delle postazioni lavorative del personale tecnico-amministrativo in uffici più ampi, in un edificio ad esse completamente dedicato, ma anche la sistemazione di molti docenti nei nuovi studi realizzati in Piazza Rosselli ed il trasferimento in locali più ampi di alcuni uffici amministrativi rimasti. Per i docenti, ricercatori, assegnisti e dottorandi, gli spazi sono aumentati di 18 postazioni.

Inoltre nei locali lasciati liberi a seguito del trasferimento delle strutture amministrative dalla sede di Piazza Rosselli alla nuova sede di Piazza Amendola, si è proceduto alla realizzazione di nuove aule, già disponibili con l'inizio dell'anno accademico 2017/2018, che sono state attrezzate ed adeguate alle nuove tecnologie digitali, funzionali alle attività didattiche, ed integrate con il sistema di gestione e controllo delle aule (GVE) già in uso nell'Ateneo. Oltre a ciò nuove stanze della sede di Piazza Rosselli sono state rese disponibili per lo studio e per esigenze di orientamento e attività di counseling psicologico agli studenti.

Presso la sede di Piazza Carlo Rosselli, l'Ateneo dispone pertanto attualmente di 21 aule, 1 aula magna, 1 sala webinar. Tutte le aule sono dotate di connessione a Internet e attrezzature per videoproiezione, lettore cd-dvd-vhs, lavagna luminosa, document camera, PC Desktop. Tre delle aule sono laboratori multimediali utilizzabili per la formazione informatica e linguistica. L'aula magna, con 345 posti, è dotata di schermi per multiproiezione, più punti di collegamento per PC portatili, connessione Internet, smartboard, PC Desktop ed è predisposta per l'impianto di traduzione simultanea con due cabine per interprete, sistema per collegamenti webinar e videoregistrazione multicamera. Nella sede di Via dei Pispini, l'Ateneo dispone di 5 aule dotate di televisore o videoproiettore, lettore cd/dvd, lavagna luminosa, document camera, 1 auditorium con 135 posti dotato di connessione Internet e attrezzature per videoproiezione, lettore cd/dvd, document camera. Tutte le aule didattiche della sede di Piazzale Carlo Rosselli, l'auditorium e altre due aule della sede in Via dei Pispini, oltre a due sale destinate ai collegamenti webinar e formazione sono gestite e controllate mediante una control room collocata presso il Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali. Un sistema WIFI garantisce nelle aule la connessione ad Internet anche con dispositivi mobili. Presso la sede amministrativa di **Piazza Amendola** è allestita una sala webinar attrezzata di sistema di videoproiezione, PC Desktop, webcam.

La **Biblioteca di Ateneo**, ubicata presso la sede di Piazza Rosselli, è dotata di 60 postazioni di lettura e studio, di sale studio riservate ai dottorandi e di altri spazi con scrivanie per gli utenti. Data la crescita dell'Ateneo e del CdS in particolare, la biblioteca è sottoposta a un processo di modernizzazione, in particolare con l'acquisizione di materiali consultabili per via elettronica e ampliando l'orario di apertura, in modo da agevolare la fruizione degli studenti. Al fine di garantire un miglior servizio di accoglienza per gli studenti con disabilità e disturbi specifici dell'apprendimento DSA, l'Ateneo, in linea con le indicazioni ministeriali in materia, svolge da tempo azioni mirate a fornire pari condizioni nel diritto allo studio, intervenendo in particolare per il superamento di ostacoli di ordine didattico e pratico che limitano il loro inserimento nel mondo universitario. Tra gli interventi in essere e programmati, si stanno allestendo percorsi tattili, unitamente a pulsantiere per non vedenti negli ascensori, nella sede didattica di Piazza Rosselli [https://www.unistrasi.it/1/503/2450/Studenti con disabilit%C3%A0 o DSA, accoglienza e servizi.htm](https://www.unistrasi.it/1/503/2450/Studenti%20con%20disabilit%C3%A0%20o%20DSA%20accoglienza%20e%20servizi.htm).

La Biblioteca è un centro servizi obbligatorio di raccolta, organizzazione, trattamento, mediazione e circolazione delle informazioni e dei documenti al fine precipuo di soddisfare le esigenze di ricerca e didattica dei docenti e degli studenti dell'Università.

In un'ottica di continuo miglioramento la Biblioteca definisce e gestisce i processi necessari per garantire che il servizio offerto sia conforme alle richieste dell'utente e agli standard di riferimento. Individua le esigenze presenti e future e attua i processi necessari al loro conseguimento. Obiettivo finale è quello di erogare servizi di qualità. La Biblioteca corrisponde in termini di legge alla normativa sulla sicurezza.

La Biblioteca, attraverso il rinnovo della convenzione con l'Università degli studi di Siena relativa al settore biblioteche, partecipa a SBART (Sistema Bibliotecario Atenei Regione Toscana), un progetto di federazione tra le università toscane dei propri sistemi bibliotecari. Obiettivo del progetto è la definizione di libera circolazione e di potenziamento dei servizi per gli utenti di tutti gli atenei, partendo dalla realizzazione di un' unica interfaccia di ricerca con cui presentare agli utenti, in modo aggregato, le loro collezioni sia in formato cartaceo che elettronico. Il progetto si sta realizzando attraverso vari passaggi; il primo è stato l'adozione di una piattaforma di nuova generazione per la gestione dei sistemi di automazione delle biblioteche. Nel 2015 è stata implementata la piattaforma tecnologica "One Search" che consente agli utenti dell'Università per Stranieri di fare ricerca contemporaneamente sui vari cataloghi, banche-dati e risorse elettroniche del sistema bibliotecario universitario toscano mettendo a disposizione anche materiali in open access. Nel 2017 la Biblioteca ha adottato, contemporaneamente agli altri sistemi bibliotecari della università toscane, il nuovo software Alma che gestisce tutti i servizi, dall'acquisto alla messa a disposizione degli utenti dei documenti. Nel 2018 ha attivato l'abbonamento ad una piattaforma di riviste elettroniche.

Inoltre, al fine di migliorare ed incrementare il servizio di prestito interbibliotecario, nonché facilitare il pagamento delle transazioni interbibliotecarie, sono stati acquistati n. 90 voucher IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions), cioè buoni pre pagati, di validità illimitata e riutilizzabili. La Biblioteca si è così dotata, con i buoni IFLA, del principale strumento di scambio utilizzato dalle biblioteche, sia a livello nazionale che internazionale. Infine, nel corso del 2018, negli spazi bibliotecari è stato creato un nuovo

settore, posizionando un apposito scaffale nella sezione delle lingue straniere, a seguito della catalogazione, inventariazione e messa a disposizione degli utenti di circa 150 libri in lingua coreana e di 250 libri in lingua catalana, donati all'Ateneo.

La Biblioteca è dotata di un sistema antitaccheggio che funziona con tecnologia a radiofrequenza RFID (Radio Frequency Identification). Oltre a garantire la totale protezione dal furto di tutti i materiali bibliografici consente anche la circolazione in modalità self-service tramite l'installazione di un totem per il prestito e di una buca per la restituzione dei libri.

La Biblioteca è a scaffale aperto, l'accesso è libero e tutto il materiale posto sugli scaffali è ammesso alla consultazione in sede. Il prestito a domicilio è consentito a studenti, docenti e personale dell'Università per Stranieri, dell'Università degli studi di Siena e a studiosi accreditati. Gli utenti possono rivolgersi al personale del servizio al pubblico per una prima ricerca bibliografica, successivamente ai bibliotecari per consulenze più approfondite. I bibliotecari svolgono anche visite guidate in Biblioteca, attività di orientamento sui servizi presenti, sugli strumenti di ricerca e su settori bibliografici di particolare interesse.

È attivo un servizio di prestito interbibliotecario e document delivery che consente di fornire a docenti e studenti libri o articoli di riviste non posseduti dalla Biblioteca. Il servizio è di livello nazionale e internazionale. La Biblioteca dispone di un servizio di riproduzione (fotocopie e stampa) self-service regolato dalle leggi vigenti sul diritto d'autore.

In conseguenza dell'apertura di nuove sale studio ad uso degli studenti nella sede di Piazza Rosselli, nel 2018 è stata rilevata una diminuzione di utenti frequentanti la Biblioteca, con un miglioramento però della qualità dei servizi offerti: l'utente che utilizza la Biblioteca usufruisce infatti dei servizi e delle sue collezioni, se invece ha necessità di studiare con materiale proprio, utilizza le sale studio appositamente dedicate a tale scopo, decongestionando gli spazi bibliotecari. Si rimanda alla pagina del sito web relativa alla Biblioteca: https://www.unistrasi.it/1/109/299/Biblioteca_di_Ateneo.htm

3- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Includervi gli interventi ritenuti necessari o opportuni in base alle mutate condizioni e agli elementi critici individuati, alle sfide e le azioni volte ad apportare miglioramenti. Gli obiettivi dovranno avere un respiro pluriennale e devono riferirsi ad aspetti sostanziali della formazione e dell'esperienza degli studenti. Specificare attraverso quali azioni si ritiene di poter raggiungere gli obiettivi.

L'Ateneo nel complesso e il CdS nello specifico hanno compiuto un grande sforzo verso una maggiore condivisione per un miglioramento qualitativo della gestione.

In un'ottica di razionalizzazione sarebbe auspicabile un ampliamento del gruppo di Riesame del CDS, con l'ingresso di nuove figure docenti e TA dell'area qualità, in modo da rendere più efficace l'intero processo. A livello di Ateneo e per migliorare ulteriormente l'esperienza dello studente, appare inoltre necessario lavorare per acquisire nuovi spazi di studio. È anche indispensabile potenziare le risorse digitali fruibili da docenti e studenti.

4 – MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CDS

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

Descrivere i principali mutamenti intercorsi dal Riesame ciclico precedente, anche in relazione alle azioni migliorative messe in atto nel Cds

L'Ateneo ha sperimentato una profonda revisione della gestione interna. L'obiettivo 1 (sezione 3-c) del riesame ciclico del CDS L12 2013-14 (Consolidamento del sistema di raccordo interno tra tutti gli attori che prendono parte alla gestione del CdS) si può considerare pienamente raggiunto. Il CdS si impegna a proseguire sulla strada intrapresa, monitorando costantemente i processi.

4- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Includervi i principali problemi individuati, le sfide, i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi del periodo in esame e dalle prospettive del periodo seguente.

1. Attività collegiali

Come evidenziato più sopra in questo stesso documento, i CdS si sono riorganizzati secondo le linee AQ consigliate da AVA. In quest'ottica il PQ svolge un ruolo centrale di monitoraggio delle attività dei CdS e di strutturazione e trasmissione dei dati. L'organizzazione interna del sistema qualità è stata articolata in maniera più lineare e collegiale. Le figure e le strutture di riferimento – Coordinatori dell'area didattica e dell'area ricerca, Coordinatori dei CdS, Gruppi di Riesame, Gruppo di lavoro permanente sulla didattica (GLD), Presidio per la Qualità (PQ) – sono state distinte per evitare sovrapposizioni di ruoli e di funzioni.

Anche le procedure hanno assunto un carattere più metodico, con passaggi regolari e documentati. Per quanto riguarda la ricezione delle opinioni degli studenti, i questionari di rilevazione vengono dapprima raccolti ed elaborati dai servizi informatici, quindi organizzati in tabelle e tradotti in percentuali da parte degli uffici amministrativi; vengono quindi analizzati sia in sede di Gruppi di Riesame dei CdS, sia di Presidio per la Qualità, sia in sede di Commissione Paritetica (con i Rappresentanti degli studenti), sia infine – qualora emergano criticità a livello di organizzazione della didattica – in sede di GLD, che discute e formula proposte di soluzione al Consiglio di Dipartimento. Queste attività collegiali riguardano altresì il coordinamento didattico tra gli insegnamenti, la razionalizzazione degli orari, la distribuzione temporale degli esami e delle attività di supporto.

2. Rilevamento e monitoraggio dei problemi degli studenti e interventi promossi

I problemi rilevati, anche sulla base delle segnalazioni degli studenti, vengono analizzati dai vari organi collegiali. Sulla base delle varie segnalazioni, si è ritenuto opportuno suddividere gli incontri di orientamento in incontri per le matricole di CdS Triennali e Magistrali. I risultati di tale modifica sono incoraggianti. Tali incontri sono organizzati in collaborazione con i Rappresentanti degli studenti. Le FAQ sono spesso aggiornate con la collaborazione degli studenti. Le Guide didattiche sono state aggiornate e rese più facilmente consultabili (indice degli argomenti con opzione di ricerca) e più snelle (perché i programmi degli insegnamenti sono stati trasferiti nella pagina docente online).

È stato inoltre organizzato un processo attento di revisione dell'accertamento delle conoscenze iniziali degli studenti immatricolati, diversificando i test per le matricole di L10 da quelli per le matricole di L12, e sono stati ideati specifici percorsi di recupero per coloro che abbiano dimostrato lacune da colmare (OFA). Tale piano di recupero discusso in sede GLD e presentato al Consiglio DADR, è stato pubblicato nelle Guide didattiche dei corsi triennali (già a partire dall'a.a 2017-2018; cfr. Art. 7 –“Requisiti di ammissione” del Regolamento didattico del CDS, alla pagina <https://www.unistrasi.it/public/articoli/149/Files/DR%20186.17%20Reg.%20corso%20L12.pdf>). Sul sito di Ateneo è stata anche aggiornata la pagina di simulazione, attraverso la quale i futuri studenti possono familiarizzare con la tipologia di test di ingresso e con le modalità della loro valutazione.

Sono accordati credito e visibilità alle considerazioni complessive della CPDS (e degli altri organi di AQ). Il gruppo di riesame, riunito con regolarità, ha attentamente analizzato le problematiche del CdS, emerse dai questionari studenti e dalle segnalazioni dei Rappresentanti studenti, della Commissione paritetica Docenti Studenti, dei colleghi e di personale TA, individuando criticità che sono state evidenziate nei documenti di Riesame.

Le opinioni degli studenti sul CdS sono pubblicate in forma aggregata sul sito dell'ateneo. Oltre alle periodiche analisi delle risposte degli studenti ai questionari, su criticità specifiche del CdS, gli studenti sono stati sentiti per tramite dei loro rappresentanti, convocati in specifiche riunioni della commissione didattica di L12. Questo percorso ha consentito di analizzare sistematicamente i problemi rilevati individuandone le cause e le possibili soluzioni.

3. Revisione dei percorsi e coordinamento didattico tra gli insegnamenti

Le attività collegiali dedicate alla revisione dei percorsi e al coordinamento didattico degli insegnamenti sono stati discussi nell'ambito di riunioni regolarmente programmate sia nei singoli CdS, sia nei Consigli di Dipartimento. Tra le altre cose, i GDR, attraverso apposite Commissioni nominate (una per ogni CdS), hanno operato una revisione dei profili professionali (e relativi Codici ISTAT) in ottemperanza alla segnalazione della CEV che raccomandava di "migliorare le informazioni inerenti al profilo professionale e gli sbocchi professionali e occupazionali previsti per i laureati". I codici ISTAT sono stati adeguati al livello richiesto per gli sbocchi professionali dei Corsi di laurea (per le lauree triennali, sono codici a cinque cifre).

Docenti, studenti e personale di supporto hanno modo di rendere note agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento sia in sede dei singoli gruppi di riesame dei CdS che nei Consigli di Dipartimento. Ad esempio, al fine di coinvolgere il maggior numero possibile di attori nel processo di revisione, è stato chiesto a tutti i docenti di esprimere (in un questionario interno somministrato via e-mail e ad uso esclusivamente interno delle Commissioni) quale ritenessero fosse il contributo della propria materia al conseguimento degli obiettivi formativi (trasversali e specifici) del CdS. In questo senso è stata realizzata una riflessione sul coordinamento tra gli insegnamenti. Questo ha stimolato un'attenta riflessione collettiva sia sulla conformità dei risultati di apprendimento attesi rispetto agli obiettivi formativi del CdS, sia sulla coerenza dei singoli insegnamenti rispetto ai risultati di apprendimento attesi per il CdS. Le nuove articolazioni dei risultati di apprendimento in descrittori sono state anche inserite nei programmi dei singoli corsi, per la compilazione dei quali il GLD ha ideato un format con campi prefissati. I programmi sono stati inoltre pubblicati online sul portale dell'Ateneo e sono consultabili nella pagina del docente.

I CdS hanno operato una revisione completa dei risultati di apprendimento attesi, articolandoli in descrittori trasversali (Dublino 3-4-5) e specifici (Dublino 1-2). Questo è avvenuto sia a livello dei singoli insegnamenti (con la riforma della scheda dei programmi insegnamenti), sia a livello di CdS (con conseguente modifica dei quadri A4b1, A4b2, A4c della scheda SuA). Il processo ha coinvolto diversi attori, fra loro coordinati: il PQ, che, sotto la guida del coordinatore all'area didattica, ha elaborato delle linee-guida; apposite Commissioni sono state nominate (una per ogni CdS), che hanno lavorato sotto la guida dei rispettivi Coordinatori del CdS; il GLD, che ha elaborato delle linee operative, sotto la supervisione della coordinatrice della didattica, prof.ssa Cristiana Franco, ed ha raccolto e discusso le proposte delle Commissioni; il Consiglio di Dipartimento al quale è stato sottoposto per valutazione e approvazione l'esito dei lavori di Commissioni e GLD. Grazie a questi strumenti, e tenendo conto anche delle considerazioni complessive della CPDS (e degli organi di AQ), gli esiti della rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi e laureati sono adeguatamente analizzati. Il CdS dispone pertanto di procedure per gestire gli eventuali reclami degli studenti e assicura che siano loro facilmente accessibili. Il coordinamento tra gli insegnamenti è stato promosso sia a livello didattico (motivando i docenti a trovare aree di interconnessioni e contenuti trasversali tra le diverse discipline) che a livello di seminari, conferenze e convegni all'interno dell'ateneo. A titolo di esempio ricorderemo le seguenti attività: il programma di proiezione annuale ormai consolidata di film e cortometraggi in lingue straniere; gli incontri promossi dall'Officina della traduzione dell'Unistrasi (vedi ad esempio *Il Testo mobile*, 11-13 novembre 2019); il ciclo di conferenze denominato *Altrettalie*; il convegno internazionale *La nuova via della seta* che ha riunito docenti di diverse aree disciplinari; poi eventi trasversali come le iniziative dedicate alla giornata della memoria, ecc.

A partire dall'a.a. 2017/18 è stato attivato un percorso formativo per il riconoscimento di 24 CFU nei settori disciplinari psico-pedagogico- antropologici in applicazione del DM 616/2017 (nel 2017-18 il percorso formativo è stato attivato congiuntamente dall'Università degli Studi di Siena, dall'Università per Stranieri di Siena e dall'Istituto Superiore di Studi Musicali "Rinaldo Franci" https://www.unistrasi.it/1/323/4226/Percorso_formativo_24CFU_anno_accademico_2017-2018.htm). Una apposita commissione ha proceduto al riconoscimento di tali crediti.

4. Coinvolgimento degli interlocutori esterni

Sono state prese iniziative a livello di singoli CdS per allargare la Consulta dei portatori di interesse nelle direzioni congruenti con le finalità dei singoli corsi (si veda il rapporto instaurato con le istituzioni culturali che operano sul territorio come ad esempio Pacini editori e gli incontri con traduttori e operatori del doppiaggio). Sono stati aggiornati periodicamente i profili formativi in itinere con le parti consultate in fase di programmazione del CdS o con nuovi interlocutori. Tale aggiornamento è stato realizzato anche in relazione ai cicli di studio successivi, compreso il dottorato di Ricerca.

Data la specificità dell'Ateneo, che presenta una vocazione marcatamente internazionale e prepara figure professionali destinate a operare in un contesto globale, le principali richieste di formazione a cui si presta costantemente ascolto provengono da istituzioni nazionali (MAECI, Istituti di Cultura Italiana, MIUR per le politiche di integrazione dei migranti: si veda l'istituzione in via sperimentale per un triennio del curriculum MICSE) ed estere (Istituti di Cultura e governi esteri). L'ateneo ha accresciuto le opportunità per i propri laureati attraverso un piano di allargamento del numero degli interlocutori, l'attivazione di nuovi tirocini, contratti di apprendistato, stage e interventi di orientamento al lavoro. Tali iniziative sono riassunte nelle schede SUA regolarmente compilate (vedi allegati ultimo quadriennio).

5. Interventi di revisione dei percorsi formativi

Il CdS garantisce che l'offerta formativa sia costantemente aggiornata e rifletta le conoscenze disciplinari più avanzate, anche in relazione ai cicli di studio successivi, compreso il Dottorato di Ricerca. Il lavoro di riarticolazione dei risultati di apprendimento attesi sui descrittori di Dublino ha prodotto, in varie sedi e in vari momenti (all'interno delle Commissioni e anche in sede di Consiglio di Dipartimento), il coinvolgimento del corpo docenti sul tema delle conoscenze e delle competenze, sia su quello dei risultati di apprendimento attesi e sulla progettazione degli obiettivi formativi. Il Centro FAST sta organizzando una serie di incontri di aggiornamento per i docenti sulle possibilità di utilizzo della piattaforma MOODLE e più in generale sull'utilizzo delle nuove tecnologie.

Il CdS L12 ha monitorato costantemente i percorsi di studio, gli esiti occupazionali dei propri laureati anche in relazione della medesima classe su base nazionale e macroregionale o regionale. Tali rilevazioni effettuate attraverso i dati raccolti sia all'interno dell'ateneo che dal consorzio Alma laurea sono confluiti nelle schede SUA annuali (si veda ad esempio la scheda SUA con scadenza 2019). Le proposte di azioni migliorative provenienti da studenti e personali di supporto vengono discusse all'interno dei singoli CdS, successivamente nei consigli di dipartimento e gli interventi promossi vengono monitorati e ne viene valutata l'efficacia in corso d'opera. Tutto è documentato all'interno dei singoli CdS e del Consiglio di Dipartimento.

4- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Includervi gli interventi ritenuti necessari o opportuni in base alle mutate condizioni e agli elementi critici individuati, alle sfide e le azioni volte ad apportare miglioramenti. Gli obiettivi dovranno avere un respiro pluriennale e devono riferirsi ad aspetti sostanziali della formazione e dell'esperienza degli studenti. Specificare attraverso quali azioni si ritiene di poter raggiungere gli obiettivi.

La vocazione del nostro Ateneo è duplice: da una parte quella territoriale e nazionale, in direzione della promozione linguistica e culturale italiana e delle risorse locali, dall'altra, quella cosmopolita, rivolta verso le lingue e culture del mondo.

Sulla scia di questa doppia missione, l'ateneo intende rafforzare i suoi percorsi di internazionalizzazione, attraverso nuove collaborazioni e convenzioni con paesi e Atenei esteri.

Un altro obiettivo strategico consiste nella formazione a distanza, utile per raggiungere studenti che, vivendo in aree geografiche molto lontane, a causa di barriere burocratiche ed economiche, non riescono facilmente a seguire i corsi in presenza. Il progetto è quello di approfondire, nel prossimo triennio, queste competenze per sviluppare percorsi formativi di e-learning sempre più numerosi al fine di raggiungere studenti impossibilitati a frequentare i corsi, sia perché lavoratori, sia perché residenti all'estero. Il Centro FAST negli anni ha accumulato una grande esperienza in questo tipo di percorso e continuerà ad agire in tale direzione.

L'Università per Stranieri di Siena ha inoltre attivato un percorso formativo preparatorio di durata annuale denominato "Foundation Year". Il corso preparatorio costituisce idealmente un ponte di accesso al mondo accademico italiano da parte di studenti che si sono formati in sistemi di istruzione molto distanti, che grazie a questo percorso potranno non solo migliorarsi a livello linguistico, ma anche abituarsi ai metodi didattici e di studio consolidati in ambito europeo.

Al fine di garantire un miglior servizio di accoglienza per gli studenti con disabilità e disturbi specifici dell'apprendimento DSA, l'Ateneo, in linea con le indicazioni ministeriali in materia, svolge da tempo azioni mirate a fornire pari condizioni nel diritto allo studio, intervenendo in particolare per il superamento di ostacoli di ordine didattico e pratico che limitano il loro inserimento nel mondo universitario. Va detto che attualmente abbiamo un numero contenuto di studenti disabili: ciò consente di progettare singoli interventi personalizzati di recupero e di integrazione, anche con il supporto dello sportello di Counseling, recentemente attivato. Ciononostante abbiamo in corso ulteriori importanti azioni per favorire ancora il percorso di studi di diverse tipologie di studenti svantaggiati.

Tra gli interventi in essere e programmati, si stanno allestendo percorsi tattili, unitamente a pulsantiere per non vedenti negli ascensori, [https://www.unistrasi.it/1/503/2450/Studenti con disabilit%C3%A0 o DSA, accoglienza e servizi.htm](https://www.unistrasi.it/1/503/2450/Studenti_con_disabilit%C3%A0_o_DSA_accoglienza_e_servizi.htm). Un progetto prevede l'apertura di un ufficio accoglienza disabili, gestito dal Management per la didattica, che prevede in un prossimo futuro anche la presenza di interventi *peer-to peer* (supporto allo studio da parte di studenti *seniores*); la rielaborazione di materiali didattici in PowerPoint con veste grafica efficace per studenti disabili (effettuata da personale specializzato). Per gli studenti sordi esiste inoltre da anni un servizio di interpretariato (ricevimento studenti ed esami) e approntamento di materiale sonoro ad hoc. Gli studenti con difficoltà di frequenza come definiti da AVA-2 (lavoratori, madri con bambini, disabili) sono stati considerati con attenzione nella progettazione dei test di ingresso e conseguenti OFA.

La piattaforma FAST, recentemente rinnovata, consente inoltre ai docenti dei corsi di caricare materiali (files di testi e audiovisivi) e programmi. Abbiamo inoltre attivato il progetto PUP volto a favorire il percorso di studi di studenti detenuti nelle case circondariali Toscane. È in corso di elaborazione infine un questionario dedicato agli studenti con disabilità, che consentirà di monitorare il grado di soddisfazione (per la didattica e per i supporti alla didattica) e di rilevare eventuali criticità riguardanti questa categoria di studenti.

Infine ricordiamo una fondamentale revisione dei percorsi didattici deliberata nel consiglio di Dipartimento del 26 novembre 2019 che sarà attuata a partire dall'a.a. 2020-2021.

Trascorso il triennio di sperimentazione del curriculum MICSE, il Consiglio del DADR evidenzia alcune innovazioni che lo hanno caratterizzato positivamente rispetto al curriculum "Mediazione nel contatto interculturale". Al tempo stesso, per razionalizzare l'offerta, decide, a partire dall'a.a. 2020-21, di fondere i due curricula in uno solo, dal titolo "Mediazione linguistica per il contatto interculturale e la coesione sociale". L'attivazione dei nuovi insegnamenti (in particolare dell'area socio-psico-antropologica) durante gli anni di sperimentazione e le modifiche introdotte permetteranno tuttavia di garantire agli studenti maggiore flessibilità del percorso, per la più ampia offerta di esami a scelta.

5 – COMMENTO AGLI INDICATORI

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

Descrivere i principali mutamenti intercorsi dal Riesame ciclico precedente, anche in relazione alle azioni migliorative messe in atto nel CdS.

Tra il 2014 e il 2016 il CdS ha sperimentato un incremento costante delle immatricolazioni, con valori nettamente superiori rispetto ai CdS del medesimo ambito dell'area geografica e nazionale, mentre a partire dal 2017 si è registrata una stabilizzazione degli avvisi di carriera. Le percentuali degli studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'anno solare tra il 2014 e il 2017 appaiono in linea con i valori medi regionale e nazionale. Nel quinquennio 2014-2018, la percentuale dei laureati entro la durata normale del corso risulta molto aumentata (dal 43,1% del 2014 al 61,4% del 2018). In tal senso, si osserva una corrispondenza con i valori regionali del quinquennio (42,6% del 2014 e 61,7 del 2018) e un allineamento, nel corso degli ultimi tre anni, con i valori nazionali (2018: 63,2%). Appare inoltre in notevole

aumento la percentuale di studenti iscritti al Cds al I anno provenienti da altre regioni. L'indicatore relativo al rapporto studenti regolari/docenti ha visto un aumento tra il 2014 e il 2017 (dal 43,9% al 57,1%), con un abbassamento nel 2018 (dato: 53,1%). Il parametro relativo ai CFU conseguiti da studenti iscritti al II anno con 40 CFU conseguiti al I anno appare positivo e in linea con i dati regionali e nazionali. Il dato relativo alla percentuale di immatricolati che si laureano, nel Cds, entro la durata normale del corso appare costante tra il 2014 e 2017 (2014: 35,2%; 2017: 34,5%), lievemente inferiore rispetto alla media regionale (2017: 41,9%) e nazionale (2017: 42,5%). La percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del Cds tra il 2015 e il 2018 appare in crescita con una percentuale dell'80,1% nel 2015 e dell'87,7% nel 2018. Il rapporto studenti iscritti / docenti complessivo (pesato per le ore di docenza) nel periodo 2014-2018 (2014: 76,4%; 2017: 78,5%; 2018: 100,6%) risulta più alto rispetto alla media regionale (2014: 36,0%; 2017: 36,3%; 2018: 37%) e nazionale (2014: 35,0%; 2017: 36,2; 2018: 36,5).

5- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Includervi i principali problemi individuati, le sfide, i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi del periodo in esame e dalle prospettive del periodo seguente.

1.1. Sezione iscritti. Le immatricolazioni (dati al 28-09-2019) hanno mostrato un incremento costante dal 2014 al 2016, con valori nettamente superiori rispetto ai CdS del medesimo ambito dell'area geografica e nazionale (ad esempio, per il 2016: 602 avvii di carriera al primo anno rispetto a 311,8 a livello regionale e 301,1 su scala nazionale). A partire dal 2017 si è registrata invece una stabilizzazione degli avvii di carriera, con numeri pari a 589 immatricolazioni per il 2017 e 574 per il 2018. I valori risultano comunque molto più elevati rispetto a quelli relativi agli altri Atenei della stessa area geografica (2017: 291,7 immatricolazioni; 2018: 294,8) e a quelli nazionali (2017: 295,5 immatricolazioni; 2018: 298,3). Nel corso del quinquennio, quindi, si nota un consolidamento delle immatricolazioni, che l'Ateneo interpreta in modo positivo anche perché permetterà di continuare a garantire l'alto livello della didattica proposta; si sottolinea comunque l'andamento estremamente positivo rispetto ai dati su scala regionale e nazionale.

Gli iscritti totali (dati al 28-09-2019) al CdS nel quinquennio sono costantemente cresciuti: nel 2014 gli iscritti totali sono stati 1134; nel 2015: 1356 iscritti; nel 2016: 1602 iscritti; nel 2017: 1766 iscritti e nel 2018: 1818 iscritti. Nel corso del quinquennio, quindi, l'incremento totale degli iscritti è stato notevolissimo, anche in riferimento ai dati regionali e nazionali, che registrano sì un aumento, ma molto limitato (2014: 791,2 per atenei della stessa area geografica e 855,3 a livello nazionale; 2018: 831, 4 a livello regionale e 940,1 a livello nazionale).

1. Indicatori relativi alla didattica (gruppo A, Allegato E DM987/2016)

Gruppo A – Indicatori didattica. Le percentuali degli studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'anno solare, tra il 2014 e il 2017 (ultimo dato a nostra disposizione), appaiono in linea con i valori medi regionale e nazionale. Nel quinquennio 2014-2018, la percentuale dei laureati entro la durata normale del corso risulta assai aumentata (dal 43,1% del 2014 al 61,4% del 2018). Si registra una corrispondenza con i valori regionali del quinquennio (42,6% del 2014 e 61,7 del 2018) e un allineamento, nel corso degli ultimi tre anni, con i valori nazionali (2018: 63,2%). Appare in notevole aumento la percentuale di studenti iscritti al Cds al I anno provenienti da altre regioni (dati al 28-09-2019) (44,1% nel 2014 rispetto all'80,7% del 2018), mentre le percentuali sono in aumento, ma non così notevole, a livello regionale (2014: 32,1%; 2018: 45,6) e sostanzialmente costanti a livello nazionale (2014: 28,3% e 2018: 29,5%). Ciò conferma la grande attrattività del CDS nel quinquennio.

L'indicatore relativo al rapporto studenti regolari/docenti ha visto un aumento tra il 2014 e il 2017 (dal 43,9% al 57,1%), con un abbassamento nel 2018 (dato: 53,1%). Mentre l'aumento del valore è dovuto all'aumento consistente delle immatricolazioni negli ultimi anni, questa più recente positiva inversione di tendenza è uno dei riflessi della stabilizzazione delle immatricolazioni, ma soprattutto di una decisa e attenta politica da parte dell'Ateneo relativa al reclutamento dei docenti. I valori, tuttavia, restano molto più alti rispetto alla media regionale e nazionale (dati regionali 2018: 39%; dati nazionali 2018: 34,6%); l'Ateneo sta quindi adoperandosi per allinearsi il più possibile con i valori regionali e nazionali.

2. Gruppo B - Indicatori internazionalizzazione. L'indicatore relativo alla percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti entro la durata normale del corso, appare notevolmente in aumento tra il 2014 (26,1%) e il 2017 (ultimo dato disponibile) (52,5%). Dopo una flessione registratasi nel 2015 (con il 21,7,0%), nel 2017 il dato del 52,5% ha superato quello regionale, pari al 43,7%, allineandosi a quello nazionale, pari al 52,4%. L'indicatore relativo alla percentuale di laureati che abbiano conseguito almeno 12 CFU all'estero (dati al 28-09-2019) risulta migliorato, pur con alcune oscillazioni, rispetto al 2014, attestandosi nel 2016 su valori superiori sia alla media regionale sia a quella nazionale; questo dato è però visibilmente aumentato nel 2018, arrivando a una percentuale del 473,1 %, rispetto al 323,4% dell'area regionale e il 336,5% dei dati nazionali. Tale performance positiva è da ricondursi anche alla costante opera di sensibilizzazione svolta all'interno del CDS nei confronti della mobilità studenti, sia durante l'attività di orientamento, sia promuovendo incontri con docenti in mobilità Erasmus e con studenti rientrati da esperienze di scambio Erasmus. Si segnala inoltre il notevole aumento di scambi con paesi al di fuori dell'UE (v. Cina e Russia, con più di 10 Università; Giappone, Georgia, Uzbekistan, Stati Uniti ecc.) e l'attività di sensibilizzazione svolta in questo contesto dai docenti. Tra il 2014 e il 2016 appare lievemente ridotta la percentuale di studenti che hanno conseguito il titolo di studio precedente all'estero (dati al 28-09-2019) (dal 54,1% del 2014 al 46,5% del 2016), mentre questo appare sostanzialmente stabile nel 2017 (ultimo dato a nostra disposizione) (47,5%). Nel corso del quinquennio, si segnala un notevole sforzo compiuto dall'Ateneo per l'apertura di percorsi di Doppio Titolo, che ha portato, per il Cds in Mediazione, ad accordi con l'Univ. Friedrich-Alexander di Erlangen (Germania) dal 2017, con l'Univ. Nankai di Tianjin (RPC), dal 2018 e con l'Univ. di Nanterre (Francia), dal 2019.

3. Gruppo E – Ulteriori indicatori per la valutazione della didattica. Gli indicatori relativi alle percentuali di CFU conseguiti si attestano su valori in linea con le percentuali regionali e nazionali. Appare positivo il parametro relativo ai CFU conseguiti da studenti iscritti al II anno con 40 CFU conseguiti al I anno (2014: 63,6% e 2017: 57,5%); i dati risultano superiori alla media regionale (2017: 52,6%) e nazionale (53,8%), mentre non si dispone di indicatori relativi alla percentuale dei laureati entro un anno oltre la durata normale del corso. I dati indicano complessivamente un livello molto buono di regolarità delle carriere.

4. Indicatori circa il percorso di studio e la regolarità delle carriere (indicatori di approfondimento per la sperimentazione). Il dato relativo alla percentuale di immatricolati che si laureano, nel Cds, entro la durata normale del corso appare costante tra il 2014 e 2017 (2014: 35,2%; 2017: 34,5%), leggermente inferiore rispetto alla media regionale (2017: 41,9%) e nazionale (2017: 42,5%). Il dato relativo agli abbandoni del Cds dopo N+1 anni, appare lievemente aumentato nel periodo 2014-2017 (2014: 21,6% e 2017: 24,4%), attestandosi su valori comunque inferiori alla media regionale (28,2% nel 2017) e nazionale (26,9% nel 2017).

5. Indicatori di approfondimento per la Sperimentazione - Soddisfazione e occupabilità. Il dato relativo alla percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del Cds tra il 2015 e il 2018 appare in crescita con una percentuale dell'80,1% nel 2015 e dell'87,7% nel 2018; si registra una lieve flessione solo nel 2017 (79,0%). A parte che nel 2017, i dati risultano sempre superiori rispetto alla media regionale (2018: 80,6%) e a quella nazionale (2018: 82,9%).

6. Indicatori di approfondimento per la Sperimentazione - Consistenza e qualificazione del corpo docente. Il dato relativo al rapporto studenti iscritti / docenti complessivo (pesato per le ore di docenza) nel periodo 2014-2018 (2014: 76,4%; 2017: 78,5%; 2018: 100,6%) risulta più alto rispetto alla media regionale (2014: 36,0%; 2017: 36,3%; 2018: 37%) e nazionale (2014: 35,0%; 2017: 36,2; 2018: 36,5). Nonostante la politica dell'ateneo volta al reclutamento di nuovi docenti, il numero crescente delle immatricolazioni nel periodo 2014-2018 con una stabilizzazione solo nel periodo recente, ma con valori comunque molto più elevati rispetto alla media regionale e a quella nazionale, rende complesso l'allineamento con i valori regionali e nazionali per l'indicatore Ic27 (rapporto studenti iscritti/docenti complessivo, pesato per le ore di docenza). Per quanto riguarda il rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno (pesato per le ore di docenza) nel periodo 2015-2018 si nota un positivo miglioramento (2015: 88,2%; 2018: 75,9) con un risultato molto buono nel 2017 (58,6%), benché i valori restino decisamente più alti rispetto alla media regionale (2015: 36,3; 2018: 32,8) e nazionale (2015:33,4; 2018: 33,2). L'Ateneo si sta adoperando per riavvicinare il più possibile i due piani, facendo crescere il numero dei ricercatori e dei docenti, come si legge nel primo punto del Piano strategico 2019-2021 pubblicato sul sito al seguente indirizzo: [https://www.unistrasi.it/public/articoli/5132/Piano%20strategico%202019-2021%20\(09-01-2020\).pdf](https://www.unistrasi.it/public/articoli/5132/Piano%20strategico%202019-2021%20(09-01-2020).pdf)

5- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Includervi gli interventi ritenuti necessari o opportuni in base alle mutate condizioni e agli elementi critici individuati, alle sfide e le azioni volte ad apportare miglioramenti. Gli obiettivi dovranno avere un respiro pluriennale e devono riferirsi ad aspetti sostanziali della formazione e dell'esperienza degli studenti. Specificare attraverso quali azioni si ritiene di poter raggiungere gli obiettivi:

Sezione iscritti. Dopo una crescita costante tra il 2014 e il 2016 del numero delle immatricolazioni, registra negli ultimi anni (2017-2018) una stabilizzazione degli avvisi di carriera. Sebbene tale dato abbia degli aspetti positivi (una tendenza a un maggiore equilibrio del rapporto studenti-docenti) e sia comunque molto più elevato rispetto alla media regionale e nazionale, esso va seguito con attenzione. Si suggeriscono interventi migliorativi quali: incremento delle attività di orientamento presso le scuole superiori, sia in Toscana che nelle altre regioni d'Italia (sebbene il dato sulle iscrizioni di studenti provenienti da altre regioni sia già molto positivo), l'arricchimento delle attività previste per l'Open Day e delle attività di Terza missione, che molto possono contribuire alla conoscenza dell'Ateneo all'esterno.

Indicatori didattica. Le percentuali degli studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'anno solare, come anche la percentuale dei laureati entro la durata normale del corso, risultano in aumento e in linea con i valori medi regionali e nazionali. L'indicazione è quindi di proseguire in questa direzione positiva, offrendo, se possibile, anche maggiori incentivi alla puntualità nel sostenere gli esami e nel laurearsi, proponendo forme varie di premialità (per es., tenere conto del numero e voto degli esami sostenuti nei punteggi assegnati per le graduatorie nei programmi di scambi internazionali, o per le borse di studio di collaborazione di 200 ore, o una piccola maggiorazione del voto di laurea a chi si laurea entro la durata del corso, ecc.) Sebbene l'indicatore relativo al rapporto studenti regolari/docenti abbia visto un miglioramento negli ultimi anni, sia come effetto della stabilizzazione delle immatricolazioni, sia per una attenta politica di reclutamento dei docenti effettuata dall'Ateneo, i valori restano tuttavia molto più alti rispetto alla media regionale e nazionale. L'indicazione da dare all'Ateneo è quella di proseguire nella politica delle assunzioni di personale docente, per quanto consentito dalle direttive e dai regolamenti ministeriali.

Indicatori internazionalizzazione. L'indicatore relativo alla percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari appare notevolmente in aumento, arrivando a superare la media regionale e allineandosi con quella nazionale. Si suggerisce comunque l'approfondimento dell'opera di sensibilizzazione svolta all'interno del CDS nei confronti della mobilità studenti, sia durante l'attività di orientamento, sia promuovendo incontri con docenti in mobilità Erasmus e con studenti rientrati da esperienze di scambio Erasmus; visto il ruolo centrale delle lingue straniere non europee all'interno del Cds, si suggerisce anche di incrementare ulteriormente il numero di accordi con paesi al di fuori dell'UE (v. Cina, Russia, Giappone, Corea, Americhe, ecc.), come anche di attività di orientamento in ingresso rivolte specificamente a studenti di scuole superiori all'estero.

Si suggerisce anche l'incremento dei percorsi di Doppio Titolo che, nonostante implicino un grande sforzo da parte dei docenti e degli uffici amministrativi coinvolti, contribuiscono a dare respiro internazionale all'Ateneo.

Indicatori circa il percorso di studio e la regolarità delle carriere (indicatori di approfondimento per la sperimentazione): il dato relativo agli abbandoni del Cds dopo N+1 anni, appare lievemente aumentato nel periodo 2014-2017. Sebbene si attestino comunque su valori inferiori alla media regionale e nazionale, si ritiene necessario monitorare con attenzione la situazione, cercando di comprendere le motivazioni di tali scelte e rafforzando le attività di supporto psicologico e di tutorato individuale.

Indicatori di approfondimento per la Sperimentazione - Consistenza e qualificazione del corpo docente. Per quanto riguarda il rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno (pesato per le ore di docenza) si nota un positivo miglioramento, benché i valori restino decisamente più alti rispetto alla media regionale e nazionale. Si suggerisce come già accennato nel punto 1.2 (Indicatori didattica), di adoperarsi per far crescere il numero dei ricercatori e dei docenti.

Allegato: Descrittori di competenza per la comparabilità tra le lingue europee (UE) con il russo e lingue non-europee

Arabo

L'applicazione dei descrittori definiti dal QCER all'apprendimento, all'insegnamento e alla valutazione dell'arabo rappresenta un processo che è tutt'oggi oggetto di studio, per il quale non è stata proposta alcuna soluzione definitiva.

Per quanto riguarda l'attività didattica del corso di laurea triennale presso l'Università per Stranieri di Siena, essa, tenendo conto dei descrittori delle abilità e dei livelli del QCER delle lingue, propone di raggiungere i seguenti obiettivi:

Primo anno: il livello target corrisponde all'A1 (del QCER) e gli obiettivi principali del corso sono: porre le basi della conoscenza della lingua araba attraverso l'acquisizione dei principali fondamenti fonologici, morfologici, sintattici e semantici. Lo studente verrà introdotto alla scrittura e alla lettura di semplici testi in arabo e all'acquisizione di un lessico elementare con cui esprimersi in basilari situazioni comunicative negli ambiti quotidiani.

Secondo anno: il livello target corrisponde all'A2 e gli obiettivi principali del corso sono: approfondire la conoscenza della lingua araba attraverso lo studio dei principali aspetti morfologici e sintattici del verbo; ampliare il lessico acquisito nel corso del precedente anno per potersi esprimere in maniera più completa e articolata in ambiti quotidiani; ampliare le abilità di ascolto, comprensione e produzione orale su argomenti della quotidianità; leggere, scrivere e tradurre testi elementari.

Terzo anno: il livello target corrisponde al B1 (del QCER) e gli obiettivi principali del corso sono: approfondire la conoscenza della lingua araba attraverso l'analisi e lo studio delle strutture sintattiche (sintassi della proposizione e del periodo); ampliare il lessico acquisito durante il precedente anno per poter esprimersi in maniera più completa ed articolata; ampliare le abilità di ascolto, comprensione e produzione orale su argomenti della quotidianità e tematiche di attualità; leggere, scrivere e tradurre testi di livello intermedio.

Cinese

La questione della comparabilità tra descrittori definiti dal QCER con i descrittori disponibili per il cinese mandarino è oggetto di studi ancora in corso e non ha trovato risposta definitiva. Relativamente alla possibile comparabilità dei livelli definiti dal QCER e i livelli stabiliti dalla certificazione ufficiale della lingua cinese (HSK), l'Ufficio per la Lingua cinese (Hanban), paragona i 6 livelli Hsk con i 6 livelli del QCER, ma la situazione effettiva è molto più problematica. Trattandosi della certificazione di lingua cinese (mandarino) più diffusa al mondo, all'interno dei programmi è comunque indicata come riferimento.

Per quanto riguarda gli obiettivi didattici del corso di cinese triennale dell'Università per Stranieri di Siena, si propone qui una breve sintesi per annualità.

Primo anno. Relativamente alle abilità comunicative, gli obiettivi principali sono: sviluppo iniziale delle abilità di produzione e comprensione, scritte e orali; capacità di padroneggiare i suoni del cinese moderno standard e di usare il sistema di trascrizione; rudimenti della scrittura cinese, con analisi dei caratteri e capacità di scrivere circa 300 parole; essere in grado di svolgere brevi conversazioni e scrivere e leggere brevi testi intorno a temi quotidiani. Al termine del primo anno di studio della lingua cinese, gli studenti saranno in grado di superare la certificazione HSK 2 (corrispondente circa all'A1 del QCER).

Secondo anno. Gli obiettivi principali sono la conoscenza delle costruzioni sintattiche fondamentali della lingua cinese, la capacità di condurre conversazioni di carattere quotidiano, di consultare un dizionario cartaceo e di tradurre brevi testi in cinese moderno, la capacità di scrivere circa 600 parole; nonché di potere superare la certificazione HSK 3 (corrispondente circa all'A2).

Terzo anno. Gli obiettivi comprendono l'abilità di esprimere azioni di aspetto compiuto o non

compiuto in cinese; fare ipotesi; descrivere movimenti semplici e complessi; subire un'azione; fare paragoni, ecc.; capacità di tradurre ed esporre in forma scritta e orale testi di attualità con un lessico semplice; capacità di svolgere conversazioni quotidiane di contenuti generali; sapere leggere e scrivere circa 1200 parole. Al termine del terzo anno di studio della lingua cinese, gli studenti saranno in grado di superare la certificazione HSK 4 (corrispondente circa al B1).

Coreano

Il TOPIK (*Test of Proficiency in Korean*), l'unica certificazione della lingua coreana, elaborata dall'Ente governativo NIIED (*National Institute of International Education*), stabilisce 6 livelli di competenza in lingua coreana equiparandoli ai 6 livelli del QCER. In effetti la questione della comparabilità è problematica, in quanto l'esame di certificazione coreano non prevede la prova orale.

Per quanto riguarda il programma di insegnamento di Lingua e letteratura della Corea realizzato per il corso di laurea triennale presso l'Università per Stranieri di Siena, esso è organizzato come segue:

Primo anno: Livello 1 (che corrisponde al livello A1) – Lo studente è in grado di parlare di argomenti quotidiani o familiari. Sa presentarsi, scrivere semplici frasi e svolgere un tema di relativa difficoltà in coreano. Possiede un vocabolario di 800 parole circa.

Secondo anno: Livello 2 (che corrisponde al livello A2) – Lo studente è in grado di fare una telefonata, chiedere dei favori o dare suggerimenti. Sa discutere di argomenti comuni e usare la lingua sia in ambito formale che informale. Possiede un vocabolario di circa 1500-2000 parole.

Terzo anno: Livello 3 (che corrisponde al livello B1) – Lo studente sa usare la lingua nella vita quotidiana in Corea, incontrando poche difficoltà. Sa instaurare e mantenere relazioni sociali. Distingue tra lingua orale e lingua scritta e sa descrivere le proprie opinioni per iscritto nella lunghezza di un paragrafo. Possiede un vocabolario di circa 3000 parole, soprattutto il lessico di alta frequenza d'uso, fondamentale per una fluente comunicazione quotidiana.

Giapponese

La definizione dei descrittori per i livelli di competenza del giapponese come L2/LS ha come riferimento internazionale il lavoro della Japan Foundation, che eroga l'unica certificazione attualmente riconosciuta a livello internazionale, il Japanese Language Proficiency Test - JLPT (Nihongonōryokushiken); tale certificazione è tuttavia ancora disomogenea rispetto alla definizione delle competenze in sei livelli, essendo suddivisa in cinque.

Per quanto detto, nella definizione gli obiettivi didattici del corso di laurea triennale di Lingua e letteratura del Giappone sono riassunti come segue.

Primo anno. Saper leggere e scrivere *hiragana*, *katakana* e *kanji* di base. Saper comunicare in giapponese a livello basico, utilizzando le strutture morfo-sintattiche e il lessico propri del livello A1/A2. Saper riconoscere le principali componenti linguistiche e culturali di origine autoctona, cinese e occidentale nel quadro generale della cultura giapponese. Al termine del corso, gli studenti saranno in grado di superare la certificazione JLPT 5.

Secondo anno. Saper comunicare in giapponese, oralmente e per iscritto, e saper comprendere testi in lingua utilizzando le strutture morfo-sintattiche e il lessico proprie del livello A2/B1. Potenziare la capacità di lettura e scrittura dei *kanji* al livello di competenza corrispondente. Saper descrivere, interpretare e commentare situazioni della vita quotidiana desunte da immagini e testi proposti dal docente. Familiarizzare con le tecniche di lettura veloce del giapponese (scanning, skimming, scanning & skimming). Saper riassumere in forma scritta e orale testi proposti dal docente, riconoscendo e riportando correttamente le informazioni che vi sono contenute. Al termine del corso, gli studenti saranno in grado di superare la certificazione JLPT 4.

Terzo anno. Saper comunicare e scrivere in giapponese utilizzando le strutture morfo-sintattiche e il lessico proprie del livello B1/B2, approfondendo le competenze pragmatiche sia rispetto alle capacità argomentative scritte e orali, sia rispetto all'utilizzo del linguaggio relazionale. Saper esprimere opinioni personali e saper commentare le opinioni degli altri, con particolare attenzione alle convenzioni relative al contesto comunicativo dato. Al termine del corso, gli studenti saranno in grado di superare la certificazione JLPT 3.

Russo

L'Ente della certificazione internazionale TRKI/TORFL (elaborato dall'Università Statale di San Pietroburgo con l'Università Russa dell'Amicizia tra i popoli e l'Università Statale di Mosca Lomonosov) stabilisce che i 6 livelli definiti dal QCER (A1-C2) corrispondono pienamente ai 6 livelli previsti dalla certificazione TRKI/TORFL.

Per quanto riguarda gli obiettivi didattici del corso di russo triennale dell'Università per Stranieri di Siena, si propone qui una breve sintesi per annualità.

Primo anno. Lo studente conosce la struttura fonetica, morfo-sintattica e pragmatica del russo a livello A1. Il lessico minimo di base comprende 780 unità entro gli ambiti di vita quotidiana e socio-culturale. A livello di comunicazione orale lo studente sa orientarsi in situazioni comunicative base nei negozi, per strada, in enti pubblici; saprà inoltre parlare di sé, della famiglia, di un amico, della propria giornata e del tempo libero utilizzando circa 10 frasi. A livello di comprensione saprà comprendere un monologo (o un dialogo) di circa 100 parole; saprà leggere e comprendere testi di circa 250 parole e produrre testi scritti su tematiche affini alla produzione orale di circa 15 frasi.

Secondo anno. Lo studente approfondisce il sistema verbale russo nella duplicità dell'aspetto verbale con una casistica più ampia rispetto a quella introdotta a livello A1; anche per quanto riguarda i verbi di moto viene allargata la sfera semantica di conoscenza senza e con l'utilizzo di alcuni prefissi come po-, pri-, u-, v-, vy-. A livello morfo-sintattico lo studente amplia le conoscenze secondo il livello considerato, aumentano l'uso delle subordinate come, per esempio, le temporali, condizionali, causali e finali. Il lessico comprende circa 1300 unità. A livello di comunicazione orale lo studente saprà parlare della propria città, delle condizioni meteorologiche, della propria salute oltre che dei temi del livello A1 con una maggiore padronanza lessicale e un maggior controllo della costruzione della frase (12-15 frasi). Saprà comprendere un monologo (o un dialogo) di circa 300 parole; saprà leggere e comprendere testi di circa 600 parole e produrre testi scritti di circa 18 frasi su tematiche affini a quelle della produzione orale. Il livello di competenza in uscita è A2.

Terzo anno. Lo studente affronterà il lessico settoriale del campo turistico, traducendo dal russo testi di circa 200 parole. Saprà comunicare in diversi contesti tra cui: al telefono, in albergo, all'aeroporto; saprà esprimere opinioni su svariati temi: ecologia, politica, istruzione etc. (non meno di 20 frasi). A livello sintattico saprà riconoscere e utilizzare costruzioni complesse con gerundi e participi. Il lessico conosciuto comprende circa 2300 unità. Saprà comprendere un monologo (o un dialogo) di circa 600 parole; saprà leggere e comprendere testi di 800-1000 parole, e produrne della lunghezza di non meno di 20 frasi su tematiche affini a quelli della produzione orale. Il livello di competenza in uscita è B1.

Siena, 9 gennaio 2020

A. Di Toro, G. Marcucci

con A. Almarai, I. Jung, M.G. Vienna