



## Rapporto di Riesame ciclico – 2017

**Denominazione del Corso di Studio:** Lingue nella società dell'informazione

**Classe:** L-11

**Sede:** Università di Roma "Tor Vergata"

**Dipartimento:** Studi letterari, filosofici e di storia dell'arte

**Primo anno accademico di attivazione:** 2001-2002

### Gruppo di Riesame

Componenti obbligatori

Prof. Antonio Filippin (Coordinatore del CdS) – Responsabile del Riesame

Sig.ra Giulia Strada (Studentessa)

Altri componenti

Prof.ssa Sandra Petroni (Docente del CdS e Responsabile Assicurazione della Qualità del CdL)

Prof.ssa Anna Maria Guerrieri (Docente del CdS e suo ex-presidente)

Dr.ssa Isabella Cascone (Tecnico Amministrativo con funzione di segretario)

### 8 novembre 2016

Costituzione del gruppo di lavoro e pianificazione delle attività

### 14 novembre 2016

Sezione 1 – Valutazione dei risultati: La domanda di formazione

### 15 novembre 2016

Sezione 2 – Valutazione dei risultati: I risultati di apprendimento attesi e accertati

Sezione 3 – Il sistema di gestione del CdS

### 17 novembre 2016

Ore 17-18: Approvazione del testo finale del documento di autovalutazione da parte del Gruppo di lavoro.

Ore 18-18,45: Approvazione del documento di autovalutazione da parte del Comitato di gestione del Corso di Laurea.

Presentato, discusso e approvato in Consiglio di Dipartimento in data 15.12.2016

Sintesi dell'esito della discussione del Consiglio di Dipartimento

# Rapporto di Riesame ciclico sul Corso di Studio-2017

## 1 - LA DOMANDA DI FORMAZIONE

### 1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

**Obiettivo n. 1:** Ampliamento consultazione professioni

**Azioni intraprese:** il prof. Federico Bertolazzi ha provveduto a contattare aziende, principalmente nel settore dei servizi, al fine di esporre le caratteristiche dell'offerta formativa del nostro Corso di studi e di riceverne una valutazione in merito alla sua adeguatezza rispetto ai profili identificati nella SUA ed attesi dal mondo del lavoro.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva:** I risultati sono riportati *ad* 1-b, *infra*. L'azione passa da congiunturale a strutturale ed è da considerarsi "avviata e non conclusa"

**Evidenze a supporto:** la documentazione degli incontri derivati dai contatti intrapresi è parzialmente riportata *ad* 1-b, *infra* e depositata presso l'archivio del CdS.

### 1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

La formazione offerta dal Corso di Studi in Lingue nella società dell'informazione è stata, nel triennio preso in esame, coerente con i profili professionali e gli sbocchi occupazionali e professionali dichiarati nella Scheda Unica di Accreditamento ai quadri A2.a e A2.b. Già a partire dal 2008, quando vennero messe in atto le prime consultazioni con società rappresentative delle professioni caratterizzate da spiccata innovatività (v. SUA, quadro A1), il Corso si è impegnato a strutturare un'offerta formativa in grado di fornire adeguate risposte alle richieste ai profili professionali dotati di solide competenze linguistiche e informatiche il cui sviluppo, fecondato da un consistente background umanistico, assume caratteristiche di duttilità e versatilità che travalicano il tecnicismo proprio di altri percorsi formativi e, al tempo stesso, consentono una applicazione coerente e concreta dei saperi tradizionali.

Il Corso di Studi ha ritenuto di dover rinnovare ed ampliare le consultazioni con il mondo del lavoro, allo scopo di ricevere un *feed-back* utile a comprendere la valutazione esterna della nostra offerta formativa e a valutare l'opportunità di interventi di modifica, aggiornamento o adeguamento della stessa. Il 18/04/2016 il Coordinatore del CdS ha incontrato il sig. Marco Desideri, Direttore Tecnico della Divisione Facility Management di Descor srl, società da 25 anni impegnata in consulenza e servizi per il CAD (Computer-Aided Design), il GIS (Geographic Information System), il Document Management, il Building Information Modeling ed il Facility Management. Al termine dell'incontro è emerso\* l'apprezzamento del sig. Desideri "in particolare per la multidisciplinarietà del percorso formativo e per le competenze nei settori informatico e comunicativo apprese dagli studenti". In occasione della consultazione del Coordinatore (19/04/2016) con la società di informatica Skill srl, operante principalmente nei settori bancario e previdenziale, l'ing. Domenico Alfonsi, legale rappresentante della stessa, ha osservato\* che "disporre di risorse con competenze in area tecnica e in area comunicativa, come gli studenti del Linfo [Lingue nella società dell'informazione], può consentire l'innalzamento del livello qualitativo dei risultati prodotti dai gruppi di lavoro", considerando che "rispetto alla criticità [...] gli studenti provenienti da corsi di laurea informatico/ingegneristico tendono a focalizzare l'attenzione sugli aspetti implementativi dei requisiti, perdendo così di vista la comprensione delle reali esigenze degli utenti e rendendo complesso l'instaurare dei corretti legami relazionali e di fiducia con il Cliente" - con queste parole evidenziando *e contrario* la capacità di *problem solving* propria del nostro profilo target; ha inoltre suggerito che "potrebbe risultare utile introdurre i discenti del Linfo [Lingue nella società dell'informazione] all'uso degli strumenti e delle tecniche di formalizzazione dei requisiti" (su questo v. *ad* 1-c-1 *infra*). Il 15/04/2016, su richiesta di FAO ed Unione Europea, il Corso di Studi ha realizzato una giornata

di incontro\* dal titolo "Innovation in Languages and Technology. Uncovering Excellence and the WALLeT Project: Professional and Research Talks with the CdT of the EU and FAO", cui, oltre ai proff. Guerrieri, Petroni, Lozano, Laura e Filippin in rappresentanza del CdS, hanno preso parte Sergio Ferraro (Chief at the Meetings Programming and Documentation Service, FAO), Juan José Coy Girón (Head of the Spanish Translation Group, CPAM, FAO), Giuseppe Forte (Language Technologist - Translation Centre for the Bodies of the European Union, CdT). Gli Ospiti hanno mostrato grande interesse per il progetto formativo che sta alla base del nostro CdS e per la didattica innovativa rappresentata dal progetto di didattica e traduzione open-source Wallet, i cui ideatori (prof.ssa Sandra Petroni e prof.ssa María Lozano Zahonero, docenti del nostro CdS) hanno ricevuto l'alto riconoscimento del nostro Ateneo per l'innovazione.

Per quanto concerne l'analisi dei dati del Consorzio Alma Laurea (ultimo disponibile: Profilo occupazionale dei laureati 2015 [indagine 2016]), si ritiene opportuno rimandare al RAR17, *ad* 3-b. E' certamente connesso alla duttilità formativa cui sopra si accennava il fatto che i laureati abbiano trovato una occupazione a meno di cinque mesi dal conseguimento del titolo.

Ulteriore ricaduta positiva della qualità della formazione è identificabile nel dato che indica, per il tipo di lavoro in cui sono impegnati i nostri laureati, una contrazione del lavoro part-time a vantaggio di un ampliamento della percentuale di occupati in un lavoro a tempo stabile, e ciò in chiara controtendenza rispetto al trend generale instauratosi almeno precedentemente alla recente riforma del lavoro.

Le aziende che impiegano i nostri laureati rientrano prevalentemente nei settori del commercio, della comunicazione e dell'informatica. Queste tipologie aziendali trovano un interessante riscontro nella rete di attività lavorative che ospitano i nostri studenti in quello che consideriamo un momento fondamentale della strategia formativa del nostro Corso di studi, cioè il tirocinio. Esso - consistente in un periodo di 100 ore durante le quali lo studente è tenuto ad applicare in ambito lavorativo l'insieme delle conoscenze di carattere informatico assunte nel corso del triennio - rappresenta per molti un primo contatto con il mondo del lavoro e si configura come una esperienza di verifica delle proprie inclinazioni e dei propri interessi personali e, al tempo stesso, come un'opportunità di auto-promozione in vista del proprio futuro lavorativo. Molti dei nostri studenti hanno proseguito professionalmente presso le aziende in cui avevano svolto il tirocinio; i giudizi prodotti dalle aziende coinvolte nel processo di tirocinio, conservati negli archivi del nostro Corso di studi, testimoniano dell'interesse e della soddisfazione nei confronti dei tirocinanti.

Non va trascurata infine una dimensione internazionale nella presenza lavorativa di nostri laureati i quali, attraverso concorsi pubblici, sono giunti ad occupare posizioni lavorative ad es. presso organismi dell'Unione Europea.\*

\* La documentazione è conservata presso l'archivio del Corso di Studi.

#### 1-c INTERVENTI CORRETTIVI

**Obiettivo n. 1:** Ampliamento consultazione professioni

**Azioni da intraprendere:** il Corso di Studi ritiene necessario un ulteriore ampliamento dell'identificazione e della compulsazione della rete imprenditoriale di ideale destinazione dei nostri laureati, indirizzando il proprio approccio anche verso settori sinora non consultati (ad es. la comunicazione e la produzione multimediale).

**Modalità e risorse, scadenze previste, responsabilità e indicatori:** nel mese di giugno 2017 è fissata una prima scadenza in cui i proff. Lozano e Bertolazzi relazioneranno al CdS sui risultati del compito loro affidato, con particolare riguardo del profilo professionale emergente dai colloqui intercorsi e della sua rispondenza al progetto formativo del CdS.

## 2 – I RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI E ACCERTATI

### 2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivo n. 1: riduzione del numero degli studenti fuori corso e degli abbandoni

**Azioni intraprese:** il Coordinatore, coadiuvato dalla prof.ssa Maria Lozano, ha provveduto a contattare gli studenti del III anno e, in fase di compilazione dei piani di studi (ottobre-dicembre 2015), a sensibilizzare le matricole sulla necessità di collocare al I anno un numero congruo (tra 60 e 72) di CFU.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva:** i primi risultati dell'azione sono: 1. il tempo medio per il conseguimento del titolo è passato da 3,67 anni (2014) a 3,47 (2015); 2. i laureati regolari ammontano ad una percentuale del 90,24% (la seconda nella Macroarea); 3. Il numero medio annuo CFU/studente è di 40,23 (2012: 38,13), secondo nella Macroarea. L'azione diventa strutturale per la riduzione degli studenti fuori corso; non è completata per gli abbandoni, benché il tasso fornito dall'Ateneo non risulti preoccupante (v. *ad 2-b infra*), e verrà riproposta.

**Evidenze a supporto:** dati di Ateneo

### 2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

Il percorso formativo del Corso di Studi presenta un'intrinseca difficoltà, essendo incentrato sulla coesistenza di molteplici approcci (umanistico/matematico-formale/pratico), i quali stanno alla base della sua forte vocazione interdisciplinare. Ciononostante, il Corso di laurea riscontra, stando ai dati di Ateneo, un tasso di abbandono tra primo e secondo anno, relativamente alla coorte 2014-15, del 0,242038217, inferiore a quello di tutti i corsi di laurea triennale presenti nella Macroarea di Lettere. Il dato, inoltre, più che in termini assoluti, è da leggere alla luce di un contesto, generale (1) e specifico (2): 1. il suo collocarsi (si parla di un dato relativo ad una *coorte*) nella fase più acuta della presente crisi economica, la quale ha condotto ad una contrazione media del 20% delle immatricolazioni e ad un incremento generalizzato degli abbandoni; 2. il fatto che al nostro studente sia richiesto un particolare impegno sia nella frequenza, soprattutto degli insegnamenti linguistici e delle discipline informatiche, sia nel superamento di esami con programmi disciplinari che non hanno subito ritocchi 'al ribasso', al fine di poter continuare ad assicurare quel livello di qualità che è alla base del successo, nel mondo del lavoro, dei laureati (si veda al riguardo il RAR17, *ad 3-b*). In considerazione di quanto sopra rappresentato, è particolarmente significativo che il numero medio di crediti conseguiti sia passato dai 36,01 CFU dell'a.a. 2011/2012 ai 40,23 CFU per studente del 2014/2015 (ultimo dato disponibile dall'Ateneo), collocando il nostro Corso di Laurea alla seconda posizione all'interno della Macroarea di appartenenza. Va inoltre osservato come il tasso di abbandono debba essere letto in funzione della numerosità degli studenti iscritti al CdS, che risulta in costante incremento: il dato dell'anno accademico ora iniziato è di 206 immatricolati puri (fonte: Segreteria Studenti della Macroarea di Lettere), cui sarà da aggiungere un congruo numero di passaggi e trasferimenti che, in base alla tendenza degli anni precedenti, può attestarsi ad un numero tra i 10 e i 20. Stanti queste cifre, il tasso di abbandono risulta fisiologico, vuoi per il rigore dell'accertamento delle conoscenze acquisite - su cui il CdS non intende deflettere -, vuoi per ragioni di carattere individuale che non è sempre facile appurare (su questo v. *ad 2-c-1 infra*); e comunque di un peso relativo non paragonabile a tassi analoghi - ed anche assai superiori - riferibili ad altri Corsi di studio della Macroarea di Lettere e di altre Macroaree/Facoltà, a numerosità ben differente e/o con percorsi formativi disciplinarmente diversi.

I dati forniti dall'Ateneo in relazione alla mobilità studentesca internazionale indicano che gli studenti del nostro Corso di laurea durante il loro soggiorno all'estero per motivi di studio risultano ottenere un rapporto CFU/studenti estero pari a 21,0, il secondo nella Macroarea. I dati Almalaurea (indagine 2016) mostrano che la votazione media conseguita dai nostri studenti negli esami è superiore alla media nazionale (27,5 vs 26,5), dato ancor più notevole quando si consideri la presenza nel nostro Corso di studi di esami particolarmente complessi per studenti umanistici quali quelli relativi alle 5 discipline informatiche. Il voto medio di laurea è

107,8 (+ 1,9 rispetto al 2014/15 [105,9]), contro 105 della media nazionale. Il 43,9% dei nostri studenti si laurea in corso (media nazionale dei corsi omogenei: 40,8%; altro corso della stessa classe delle lauree in Ateneo: 26.7%); questa percentuale, sommata a quella degli studenti che si laureano entro il I anno fuori corso (41,5%), dà un 85,4% rispetto al 68,5% del dato nazionale ed al 64,8% di altro corso della stessa classe delle lauree in Ateneo. La durata complessiva degli studi si attesta, per i nostri laureati, su una media di 3,8 anni (nel 2014 4 anni), contro i 4 anni e 5 mesi della media nazionale e i 4,2 anni di altro corso della stessa classe delle lauree in Ateneo; il ritardo medio alla laurea è di 4 mesi, meno di un terzo del dato nazionale (un anno e due mesi) e un indice di ritardo (cioè il rapporto tra ritardo e durata legale del corso di studi) quasi tre volte inferiore rispetto alla media nazionale (0,14 [2014: 0,21] vs 0,39).

La risposta da parte degli studenti al nostro progetto formativo appare del tutto soddisfacente. I settori disciplinari in cui esso è articolato sono estremamente compositi, ma tutti accomunati dalla considerazione che, siano i contenuti di carattere umanistico o scientifico, il loro studio va affrontato con rigore metodologico ed approccio interdisciplinare: in tal senso le competenze linguistiche e metalinguistiche, filologiche, storico-geografiche ed informatiche vanno a comporre un sistema, in cui ogni elemento si regge in virtù della solidarietà che intercorre tra esso e tutti gli altri elementi che concorrono alla solidità della struttura di cui fanno parte.

## 2-c INTERVENTI CORRETTIVI

**Obiettivo n. 1:** riduzione del numero degli abbandoni

**Azioni da intraprendere:** attingere dati relativi alle motivazioni dell'abbandono ed esperire interventi miranti a ridurre la mortalità accademica.

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:** il Coordinatore, a partire da gennaio 2017, stabilirà un contatto telefonico o telematico - nel rispetto della legge sulla privacy - con gli studenti che hanno abbandonato gli studi dopo il I anno.

### 3 – IL SISTEMA DI GESTIONE DEL CDS

#### 3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

**Obiettivo n. 1:** Incremento della collegialità operativa

**Azioni intraprese:** Si sono tenute due riunioni annuali (la cadenza trimestrale essendosi pensata come troppo ravvicinata per un'analisi completa ed articolata della situazione) del Gruppo di gestione AQ, in data 28/10/2015, ore 17-19 e 27/10/2016, ore 17-19.

**Stato di avanzamento dell'azione correttiva:** il Gruppo di gestione ha deliberato l'inserimento delle proprie attività nel sito del CdS in modo da renderne pubblica la diffusione. L'intervento è da considerarsi concluso e strutturale.

**Evidenze a supporto:** verbali delle riunioni (presso l'archivio del CdS); minisito del CdS al link [www.lettere.uniroma2.it](http://www.lettere.uniroma2.it)

#### 3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

Il Corso di laurea ha provveduto a darsi una organizzazione mirante a gestire nel modo più efficace possibile i diversi e molteplici aspetti inerenti al suo funzionamento.

L'organizzazione, lungi dal configurarsi come autoreferenziale, ha come destinatario finale lo studente, che deve, nel triennio della sua formazione, poter ottenere risposte alle proprie necessità e soluzioni alle criticità che può, in modo legittimo, identificare. I tutori (proff. Pierangeli, Petroni, Lozano) hanno un dialogo costante con gli studenti che ha portato, attraverso la segnalazione dei problemi al Coordinatore ed al Gruppo di gestione AQ, alla loro risoluzione: basti il riferimento (oltre ad altri evincibili dalle Schede di riesame annuale) alla strutturazione di un orario delle lezioni che eviti sovrapposizioni tra tutte le discipline obbligatorie dell'anno di corso considerato; in cui, a parità di anno di corso, l'orario delle lezioni di ogni Lingua non coincida con quello delle rispettive esercitazioni né con quello delle altre Lingue e delle loro esercitazioni; in cui non coincidano neppure le ore di lezione e di esercitazione delle discipline informatiche, preliminarmente distribuite su semestri successivi. Di concerto con questo intervento correttivo, si è avuta cura di raccomandare agli studenti di seguire il percorso di studio proposto dal Corso di Laurea, che prevede l'esame a scelta libera al primo anno, l'esame di Letteratura straniera al secondo, quello di Filologia e quello a scelta guidata al terzo.

Quanto ai piani di studi, gli studenti hanno potuto identificare nella prof.ssa Anna Maria Guerrieri un costante e competente riferimento cui rivolgersi per la soluzione di problemi relativi alla loro strutturazione e ricevere raccomandazioni e consigli dettati dalla più che decennale esperienza della Collega, già Presidente del Corso di laurea.

Il Gruppo di gestione AQ ha definito in maniera dettagliata i compiti dei propri componenti, in costante relazione con il Coordinatore. Il prof. Bertolazzi cura principalmente il monitoraggio dei tirocini e dell'ingresso dei laureati nel mondo del lavoro; la prof.ssa Lozano si occupa principalmente degli aspetti organizzativi della didattica e della mobilità studentesca all'estero; la prof.ssa Petroni cura in particolare l'aspetto della comunicazione istituzionale del Corso di Laurea. I risultati tangibili del loro lavoro, come riscontrabile dai Rapporti di riesame annuale, sono ad esempio il monitoraggio dei percorsi post-laurea, l'incremento dell'utilizzo delle opportunità Erasmus offerte dall'Ateneo e del numero di CFU ivi conseguiti dagli studenti, la strutturazione e progressiva realizzazione di un sito Linfo (da affiancare al minisito Linfo all'interno del sito [www.lettere.uniroma2.it](http://www.lettere.uniroma2.it)), utilizzando dapprima la piattaforma gratuita (*trial* annuale) di Joomla (implementazione mediante l'integrazione di *tools*, quali un forum e un'area social, grazie ai quali gli studenti hanno potuto scambiare opinioni e condividere materiali), successivamente la piattaforma Drupal free (*trial* annuale), che offre una migliore gestione dei *workflow* documentali derivanti dalla presenza di applicazioni collaborative e di condivisione ([www.linfouniroma2.altervista.org](http://www.linfouniroma2.altervista.org)).

### 3-c INTERVENTI CORRETTIVI

**Obiettivo n. 1:** Consultazione degli studenti

**Azioni da intraprendere:** elezione di un rappresentante degli studenti nel Comitato di Gestione del CdS; consultazione periodica plenaria con gli studenti del CdS.

**Modalità e risorse, scadenze previste, responsabilità e indicatori:** sono state indette (prot. n. 3428 del 9/11/2016, pos. 1/13, Dipartimento di studi letterari, filosofici e di storia dell'arte) le elezioni di n. 1 rappresentante degli studenti all'interno del Comitato di gestione del CdS. Il Coordinatore, prima della conclusione delle lezioni del II semestre (31 maggio 2017) convocherà un'assemblea plenaria degli studenti iscritti al CdS al fine di assumere informazioni, valutazioni, suggerimenti riguardo l'organizzazione generale del CdS.