



**CORSO DI LAUREA
IN
LINGUE, LETTERATURE E STUDI INTERCULTURALI
(CLASSE L-11)**

**DIPARTIMENTO DI RIFERIMENTO LINGUE, LETTERATURE E STUDI INTERCULTURALI – SCUOLA DI
STUDI UMANISTICI E DELLA FORMAZIONE**

Via Santa Reparata 93/95 – Firenze

Primo anno accademico di attivazione: 2008/2009

Composizione del Gruppo di AutoValutazione

Composizione del Gruppo di Autovalutazione (GAV) e recapiti			
ruolo nel GAV	Nome e Cognome	Ruolo nel CdS	e-mail
Presidente	Marco Meli	Presidente del CdS / Responsabile del Riesame	mmeli@unifi.it
Membro	Maria Omodeo	Rappresentante del mondo del lavoro	omodeo@cospe-fi.it
Membro	Salomé Vuelta	Responsabile QA del CdS	salome.vueltagarcia@unifi.it
Membro	Martha Canfield	Membro della Commissione Didattica	mcanfield@unifi.it
Membro	Michela Landi	Membro della Commissione Didattica	michela.landi@unifi.it
Membro	Michela Graziani	Membro della Commissione Didattica	michela.graziani@unifi.it
Tec. Am	Giovanna Daddi		giovanna.daddi@unifi.it
Studente	Iris Karafillidis		iris.karafillidis@stud.unifi.it

Rapporto di Riesame annuale 2014

- Redatto in conformità al Modello ANVUR-AVA Rev. Ottobre 2013
- Predisposto da : Gruppo di Autovalutazione
- Approvato da: per le parti di competenza dal Consiglio di Corso di Studio o dal Comitato per la Didattica in data 20 gennaio 2014
- Revisione del: 14 gennaio 2014



Struttura del Modello

Il Rapporto di Riesame (doc. ANVUR-AVA rev. 10/2013) è composto dalle Sezioni:

A1 - INGRESSO, PERCORSO, USCITA DAL CDS

A2 – ESPERIENZA DELLO STUDENTE

A3 – ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO

Ciascuna costituita da:

a - RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA

b - ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

c - AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE

Note

- Se sono disponibili dati in serie storica, si considereranno gli anni e/o le coorti nel numero strettamente necessario – a giudizio del CdS - per mettere in evidenza le tendenze. Di norma si prendono in considerazione almeno 3 anni/coorti. Considerare l'opportunità, se esistono informazioni, di effettuare confronti tra Corsi di Studio analoghi, attivi in altri atenei.
- Nella parte "*analisi della situazione e commenti ai dati*" riportare, nel campo di testo, **solo i dati strettamente essenziali per l'analisi**. Evitare quindi di riportare elenchi o collezioni di dati a disposizione del CdS. Le fonti possono essere richiamate tramite **appendici o collegamenti ipertestuali**.
- Nella "*proposta di azioni correttive*" considerare **solo azioni immediatamente applicabili e di cui, nell'anno successivo, si possa constatare l'effettiva efficacia** anche nel caso in cui l'obiettivo non sia stato ancora del tutto raggiunto, nel quadro "Azioni già intraprese ed esiti". Indicare obiettivi e mezzi, evitando di riportare azioni con scarsi nessi con le criticità evidenziate, richieste generiche o irrealizzabili o dipendenti da altre entità e non controllabili.
- Il Rapporto di Riesame, per ciascuna scheda, prende in analisi i dati disponibili più recenti. Schematicamente, per l'edizione in corso, è opportuno riferirsi:
 - Per la didattica all'A.A. 2013/14
 - Per i dati di carriera all'A.A. 2012/13
 - Per i dati relativi all'esperienza dello studente all'A.A. 2011/12
 - Per i dati sugli esiti e gli sbocchi all'anno solare 2012.



PARTE GENERALE

Indicare chi ha svolto le operazioni di Riesame (gruppo di riesame/autovalutazione, componenti e funzioni) e come (organizzazione, ripartizione dei compiti, condivisione)

L'attività di Riesame è stata svolta dal Gruppo di Autovalutazione. In base alle indicazioni fornite dal Presidio della Qualità di Ateneo sono state prese in considerazione principalmente le seguenti fonti:

- SUA-CdS (<http://ava.miur.it/>)
- Valutazione della Didattica (<https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unifi/>) per informazioni relative alla Scheda A2
- Relazione annuale delle Commissione Paritetica di Scuola (soprattutto con riferimento agli esiti delle azioni correttive previste nel Rapporto redatto nell'anno precedente)
- Uffici relativi ai servizi di contesto per informazioni relative alla Scheda A2
- Componenti del mondo del lavoro

- Di utile approfondimento anche la Relazione 2013 del Nucleo di Valutazione (http://www.unifi.it/upload/sub/nucleo/Relazione_Annuale_Nucleo_Valutazione_2013.pdf) e le informazioni contenute nel servizio DAF (<http://www.daf.unifi.it>)

Il Gruppo di Autovalutazione si è riunito, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame, operando come segue:

- **14 gennaio 2014:**
Definizione del Gruppo di Autovalutazione (GAV) e suddivisione dei compiti; Analisi della relazione Annuale della Commissione Paritetica della Scuola di Studi Umanistici e della Formazione; Discussione delle azioni di miglioramento indicate nel rapporto di Riesame 2013 e dei risultati raggiunti; analisi dei nuovi dati statistici per L-11 e iniziale stesura del Rapporto di Riesame 2014.
- **17 gennaio 2014**
In una riunione telematica sono stati verificati i dati provenienti dalle varie fonti e, attraverso un controllo incrociato e collegiale dei vari elaborati parziali, si è provveduto alla stesura definitiva del rapporto di Riesame 2014.
... ..

Il presente Rapporto di Riesame è stato **discusso in Consiglio del Corso di Studio del 20 gennaio 2014**. Il Rapporto è stato approvato all'unanimità.

Sintesi dell'esito della discussione con il Consiglio del Corso di Studio (max. 1500 caratteri)

(Qualora su qualche punto siano stati espressi dissensi o giudizi non da tutti condivisi, darne sintetica notizia - si può inserire, inoltre, il collegamento ipertestuale al verbale della seduta del consiglio)

Estratto del verbale del Consiglio di Corso di Laurea Triennale in Lingue, letterature e studi interculturali e del Corso di Laurea Magistrale in Lingue e letterature europee e americane del 20 gennaio 2014

Il Consiglio del Corso di laurea in Lingue, letterature e studi interculturali e del Corso di Laurea Magistrale in



Lingue e letterature europee e americane si è riunito lunedì 20 gennaio 2014, alle ore 11 nell'aula 10 del Dipartimento di Lingue, letterature e studi interculturali, Via S. Reparata 93, per discutere il seguente o.d.g.:

1) Approvazione del verbale della seduta del 3 dicembre 2013

2) Comunicazioni

3) Nomina e conferma dei Delegati e delle Commissioni del CdL

4) Nomina dei membri del Gruppo di Autovalutazione (GAV) per la stesura del Rapporto di Riesame 2014

5) Approvazione del Rapporto di Riesame 2014

6) Programmazione dell'Offerta Formativa 2014-2015: modifica degli Ordinamenti didattici

7) Pratiche studenti

8) Varie ed eventuali

Verificato il numero legale, la seduta ha inizio alle ore 11.25.

Presenti:

Professori ordinari: Cassi, Collini, Manzini, Savoia, Svandrik. Professori associati: Brandi, Ciaravolo, Denton, Pallotti, Saracgil, Tottossy, Vezzosi. Ricercatori: Ballestracci, Fiore, Fraccaro, Graziani, Lafuente, Nicolas, Pieralli, Spignoli, Tobio, Vuelta, Wainwright. Professori a contratto: Lucchesini, Manetti. Professori titolari di mutuaione: nessuno. Collaboratori ed esperti linguistici: Ascensato Cortez, Del Fabbro, Delay, Eberhart, Gilbert, Girona, Haglund, Hiba, Jurado, Kapacsy, Lestournelle, Rentrop, Richardson, Zhukova. Rappresentanti degli studenti: Pellegrino.

Assenti:

Professori ordinari: Canfield, Domenichelli, Nicoletti, Sagiyama, Vivarelli. Professori associati: Bruschi, Fanfani, Marchi. Ricercatori: Cioni, Fantaccini, Gambacorti, Magherini, Ponsi. Professori a contratto: Antonielli, Ceccucci, Larocca, Fani, Omodeo, Pomante, Tverdota, Zamperlin. Professori titolari di mutuaione: Manni, Binazzi, Manni, Nocentini. Collaboratori ed esperti linguistici: Briskin, Buchel, Dal Pozzo, Dore, Dvorak, Eroglu, Fedotova, Gott, Morse, Nakajima, Nergaard, Rives, Sainsbury, Staton. Rappresentanti degli studenti: Canuti, Gaci, Karafillidis, Martelli, Paccosi, Pera.

Assenti giustificati:

Professori ordinari: Garzaniti, Papini, Pellegrini, Vecchio, Zatelli. Professori associati: Brownlees, Lombardi. Ricercatori: Farina, Pedone, Rossi. Professori a contratto: Lai. Professori titolari di mutuaione: Gagliano. Collaboratori ed esperti linguistici: Amici Burato, Cancho Sopena, Dvizova, Garcia, Kruse, Lazzaro, McLachlan, Montserrat, Torrente, Tourres, Williams, Wyrembelski. Rappresentanti degli studenti: nessuno.

OMISSIS

4) Nomina dei membri del Gruppo di Autovalutazione (GAV) per la stesura del Rapporto di Riesame 2014

Il Gruppo di Autovalutazione (GAV), che provvede alla stesura del Rapporto di Riesame 2014 (per L-11 e LM-37) è stato definito nella riunione del 14 gennaio 2014 ed è composto nel modo seguente:

Marco Meli (Presidente del CdS e Responsabile del Riesame), Salomé Vuelta (Responsabile della QA del CdS), Martha Canfield, Michela Landi, Michela Graziani (Docenti del CdS, Membri della Commissione Didattica del CdS), Maria Omodeo (Rappresentante del Mondo del lavoro), Giovanna Daddi (Tecnico Amministrativo) e Iris Karafillidis (Rappresentante degli Studenti).

Il Consiglio approva all'unanimità.

5) Approvazione del Rapporto di Riesame 2014

Dopo approfondita discussione il Consiglio approva all'unanimità il Rapporto di Riesame 2014 (per L-11 e LM-37). Non sono emersi particolari punti di dissenso o di discussione critica rispetto a quanto contenuto nel Rapporto. Viene in ogni caso sottolineata con forza l'opportunità di costituire all'interno del CdS un Comitato di Indirizzo che curi gli aspetti gestionali e progettuali del CdS e soprattutto che intensifichi i contatti e le iniziative di collaborazione con il Mondo del lavoro.

OMISSIS



Non essendovi altri argomenti all'odg, la seduta è tolta alle ore 13,15.

Letto, approvato e sottoscritto
Il Presidente, Prof. Marco Meli
Il Segretario, Dott.ssa Michela Landi

A1 L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

INFORMAZIONI E DATI DA TENERE IN CONSIDERAZIONE

La fonte primaria per l'analisi è costituita dalle schede SUA-CdS. Possono essere utilmente consultate per alcuni punti ed in generale per gli approfondimenti le informazioni contenute nel servizio DAF (<http://www.daf.unifi.it>) (come ad esempio il Bollettino di Statistica, B.S.), oltre ad ulteriori dati a disposizione del Corso di Studio.

Può risultare anche la consultazione della Relazione annuale del Nucleo di Valutazione, nonché della Relazione della Commissione Paritetica di scuola, quest'ultima in particolare con riferimento al punto A1.a.

Per tutti i dati si chiede di fare riferimento all'ultimo triennio, indicativamente, al fine di evidenziare tendenze o variazioni di rilievo. Considerare l'opportunità, se esistono informazioni, di effettuare confronti tra Corsi di Studio analoghi, attivi in altri atenei

▪ **Dati di andamento del Corso di Studio**

▪ **in termini di attrattività:**

- numerosità degli studenti in ingresso: può includere immatricolati puri, nuove carriere e iscritti al primo anno (Quadro C1 SUA-CdS, che contiene elaborazioni aggiornate all'A.A. 2012/2013)
- dati e informazioni sulle caratteristiche degli immatricolati (provenienza geografica, per tipo di scuola/laurea triennale, voto di maturità/voto di laurea, eccetera) (Quadro C1 SUA-CdS)
- se disponibili, dati relativi ai risultati della verifica delle conoscenze iniziali per le lauree triennali e le lauree magistrali a ciclo unico, oppure risultati del test di ammissione per i corsi di studio a numero programmato (dato CdS/Scuola)
- risultati della verifica della preparazione personale per le lauree magistrali (dato CdS/Scuola)

▪ **in termini di esiti didattici:**

- numero di studenti iscritti, (part-time, full time, ripetenti, regolari) (Quadro C1 SUA-CdS)
- passaggi, trasferimenti, abbandoni in uscita (Quadro C1 SUA-CdS)
- andamento delle carriere degli studenti (es. quantità di CFU maturati dalle coorti, esami arretrati e tasso superamento esami previsti dal piano di studi) (Quadro C1 SUA-CdS – Servizio DAF (www.daf.unifi.it) sezione DWH: raggiungibile dopo il login cliccando su Statistiche on-line (DWH), confermando l'accesso al datawarehouse e quindi seguendo il percorso "UNIFI - DM Analisi Segreteria Studenti (5.9.2.0) e Programmazione Didattica (3.7.0.0)>Segreteria Studenti>9. Strumenti di analisi>9.3. Analisi della produttività")
- medie e deviazioni standard dei voti positivi (>17) ottenute negli esami (Servizio DAF (www.daf.unifi.it) sezione DWH: raggiungibile dopo il login cliccando su Statistiche on-line (DWH), confermando l'accesso al datawarehouse e quindi seguendo il percorso "UNIFI - DM Analisi Segreteria Studenti (5.9.2.0) e Programmazione Didattica (3.7.0.0)>Segreteria Studenti>9. Strumenti di analisi>9.3. Analisi della produttività")

▪ **in termini di laureabilità:**



- % di laureati nella durata normale e oltre la durata normale (es dopo 1, 2 e 3 anni) del Corso di Studio (Quadro C1 SUA-CdS)
- **Internazionalizzazione:**
 - numero di studenti in mobilità internazionale in ingresso e in uscita (Erasmus, Atlante, etc) e tirocini Erasmus placement (Ufficio Orientamento, Mobilità Internazionale e Servizi agli Studenti per quanto riguarda i dati Erasmus)

PUNTI DI ATTENZIONE RACCOMANDATI:

1. *L'organizzazione interna di Ateneo (es. Presidio qualità, Ufficio servizi statistici, ecc.) fornisce supporto, informazioni e dati in modo completo e tempestivo alla Scuola e ai CdS ?*
2. *Segnalare se si ritiene che i dati mostrino problemi rilevanti (es. per trend negativo e/o in confronto a corsi simili)*
3. *Individuare le cause principali dei problemi segnalati:*
 - *I requisiti di ammissione e la loro verifica sono adeguati rispetto al percorso di studio programmato dal CdS?*
 - *I risultati di apprendimento attesi e la loro progressione tengono realisticamente conto dei requisiti richiesti per l'ammissione?*
 - *Si è accertato che il carico didattico sia ben dimensionato e distribuito in modo equilibrato durante il percorso degli studi?*
 - *Il Piano degli Studi così come progettato può essere effettivamente completato nel tempo stabilito da studenti che possiedono i requisiti di ammissione?*

A1. a)	RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA <i>(se possibile utilizzare meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)</i>
	<p>Obiettivo n.1: Potenziamento dell'attrattività del CdS nei confronti degli studenti provenienti dai Licei Linguistici.</p> <p>Azioni intraprese: E' stato potenziato il servizio di Orientamento in entrata mediante la presenza dei Delegati del CdS alle varie manifestazioni organizzate dalla Scuola. Particolare attenzione è stata rivolta all'elaborazione di informazioni aggiornate ed adeguate per l'illustrazione degli obiettivi dell'Offerta formativa del CdS, soprattutto mediante ad un dépliant informativo. Sono stati svolti alcuni incontri con le scuole interessate.</p> <p>Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Il CdS ritiene che l'obiettivo debba essere verificato e monitorato con i dati statistici provenienti da coorti successive. In ogni caso il CdS ritiene che le azioni intraprese debbano essere intensificate, pianificate e perseguite nella direzione già indicata. Pur avendo infatti già effettuato qualche incontro con gli studenti di alcuni Licei Linguistici, il CdS si riserva per l'immediato futuro, nei periodi adeguati, di avviare una serie di incontri sperimentali più capillari negli Istituti linguistici di II grado.</p> <p>Obiettivo n.2: Riduzione della lieve flessione nella progressione di carriera tra il primo e secondo anno.</p> <p>Azioni intraprese: Il CdS ha ritenuto di attendere la disponibilità di nuovi dati statistici che possano chiarire se il fenomeno rilevato possa essere spiegato come tendenza costante oppure come fenomeno contingente. In ogni caso si è ritenuto opportuno iniziare una riflessione sul coordinamento didattico, soprattutto riguardante le materie caratterizzanti, individuando modalità di miglioramento per quanto riguarda l'erogazione di CFU degli insegnamenti linguistici, e favorendo sul piano didattico la complementarità delle ore frontali di lezione con quelle dedicate alle esercitazioni linguistiche.</p> <p>Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Il CdS ha posto le basi per una discussione al suo interno, che deve essere tuttavia continuata e approfondita, su aspetti concreti dell'attività didattica, quali l'organizzazione della propedeuticità e in generale della progressione degli insegnamenti nel triennio, il grado di soddisfazione degli studenti per l'Offerta formativa, la sostenibilità del carico didattico per gli studenti, nonché una programmazione complessiva degli insegnamenti del CdS che eviti le sovrapposizioni ancora presenti tra di essi. La Commissione Didattica del CdS si farà carico di affrontare questi problemi con riunioni a scadenza</p>



programmata.

A1. b)

ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

***Commenti ai dati, analisi dei punti di forza e delle aree da migliorare
(meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)***

Potere attrattivo del CdS – Il CdS conferma un notevole potere attrattivo, già rilevato nel precedente Rapporto. Il numero degli studenti immatricolati è in costante aumento, dai 264 del 2011/2012 (SUA, C1) ai 391 del 2013/2014 (Statistiche on-line). La stessa tendenza è riscontrabile per le iscrizioni complessive, che dalle 935 unità del 2011/2012 passano alle 1173 del 2012/2013. Per il 2012/2013 il buon potere attrattivo è dimostrato anche dall'analisi dei dati relativi alla provenienza geografica degli iscritti secondo cui circa il 35,6% proviene da altra provincia della Toscana, il 10,8% da altra regione italiana e il 20,6% dall'estero, mentre il 33% degli iscritti è della stessa provincia. In merito alla provenienza scolastica si riscontra, rispetto ai dati precedenti una percentuale maggiore di ben 4 punti (22,5%) degli iscritti provenienti dai Licei linguistici, seguita da Istituti tecnici (20,5%), Licei scientifici (19,4%) e Licei classici (12,6%). Ciò mostra come il primo obiettivo del Rapporto di Riesame 2013 (A1.a) sia stato parzialmente raggiunto e debba in futuro essere consolidato. Rispetto ai dati precedenti i voti di maturità si attestano per il 30,7% nella fascia [70,79], aumentano di due punti e mezzo (20,5%) per la fascia [80,89], mentre scendono di due punti e mezzo (12,6%) nella fascia [90,100]. La percentuale di iscritti in possesso di titoli di studio scolastico straniero subisce una lieve flessione (13,5%).

Esiti didattici e progressione della carriera - Nel complesso dei tre anni di Corso il numero degli iscritti è pari a circa 1173 (SUA, C1), non comprendendo tuttavia i passaggi e i trasferimenti. In tal senso la numerosità degli studenti iscritti rispetta la numerosità di riferimento prevista nell'allegato C del DM 17/2010 .

Il CdS è in grado di monitorare l'esito delle prove di verifica dell'apprendimento, sia attraverso il numero di esami sostenuto che dall'analisi del voto medio e deviazione standard. Dall'analisi dei dati (SUA, C1) risulta per il 2011/12 un tasso di abbandono tra il 1° e 2° anno pari al 27,92%, superiore di quasi tre punti a quello rilevabile per il 2010/2011 (24,58%). Nonostante esso sia giudicato dal NdV, secondo quanto riportato nella Relazione 2012, "adeguato", il CdS intende intraprendere azioni di miglioramento, nello spirito di quanto previsto nel Rapporto di Riesame 2013 e di quanto anticipato nel presente Rapporto (A1.a). Il numero medio annuo dei CFU acquisiti dagli studenti che passano dal primo al secondo anno è di 36,8 per il 2011/2012, in lieve flessione rispetto all'anno precedente (38,3), ma sostanzialmente in linea con gli anni precedenti: Questo indice è considerato dal NdV (Relazione 2012) "discreto". Sul tasso di abbandono e sui cfu acquisiti sarà determinante valutare, non appena disponibili, i dati relativi all'a.a. 2012/2013, per interpretare in modo corretto le tendenze degli anni precedenti.

Per quanto riguarda la progressione della carriera, l'analisi della coorte 2011/2012 mostra come quasi il 51% degli studenti si iscrive al II anno con più di 60 cfu conseguiti, mentre per il 2010/2011 questo valore era più basso (45,5%); per quest'ultimo anno solo il 28,8% degli studenti si iscrive al III anno con più di 120 cfu conseguiti.

Per ciò che concerne le medie e le deviazioni standard dei voti positivi, i dati relativi agli anni 2010-2012 (BS 7/2013-2012-2011) mostrano valori in linea con la media della ex Facoltà: ad es. per il 2012 la media dei voti positivi era di 27,2 per la ex Facoltà (deviazione standard 3,0) e di 26,7 (dev. st. 3,2) per il CdS. E' da notare tuttavia, rispetto ai dati del 2011 (26,9 e 3,1), un seppur lieve peggioramento.

Laureabilità – Dai dati relativi all'anno 2012 (BS 8/2013) emerge che in media, nella ex Facoltà di Lettere e Filosofia, il 47% degli studenti laureati dei corsi triennali ex-270 si è laureato entro la durata regolare; questo indice è maggiore di ben dieci punti (57%) per gli studenti del CdS L-11. Questo indice era ancora più favorevole nel 2011 (BS, 7/2012): al 51% dei laureati entro la durata regolare nella ex-Facoltà (corsi ex-270) corrispondeva un 67,3% per gli studenti del CdS L-11.

Internazionalizzazione - Per ciò che concerne questo aspetto, i dati su Erasmus e Erasmus Placement riportati per il 2012/13 dalla Relazione Annuale 2013 della Commissione Paritetica Docenti-Studenti della Scuola di Studi Umanistici e della Formazione rivelano che, per i CdS triennali dell'Area Umanistica, quasi il 70% delle borse



Erasmus ed Erasmus Placement sono state usufruite da studenti iscritti a L-11. Questa percentuale scende al 42% per il 2013/14.	
A1. c)	AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE
<i>in merito a quanto evidenziato, individuare i problemi che si ritengono di maggiore rilievo, e descrivere le azioni correttive da applicare per porvi rimedio (meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)</i>	
<p>Obiettivo n. 1: Implementazione della capacità di attrazione del CdS.</p> <p>Azioni da intraprendere: Il CdS si riserva per l'immediato futuro, nei periodi adeguati, di avviare una serie di incontri sperimentali più capillari negli Istituti linguistici di II grado. Intende inoltre prendere contatto con i responsabili dell'Orientamento di alcune scuole campione per pianificare in concreto incontri didattici durante i quali gli studenti delle V classi possano assistere a lezioni universitarie di Lingua e di Letteratura.</p> <p>Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: La Commissione Didattica del CdS e i Delegati per l'Orientamento si impegnano a pianificare una serie di incontri con le scuole nei prossimi mesi al fine di presentare in modo più efficace l'Offerta formativa del CdS. L'attività di miglioramento riguarderà un approfondimento di questi aspetti sul sito di CdS, ancora in fase di progettazione, ma che verrà approntato a partire dal 2014.</p> <p>Obiettivo n. 2: Miglioramento del Coordinamento didattico e discussione collegiale delle valutazioni della didattica fornite dagli studenti.</p> <p>Azioni da intraprendere: Si propone di valutare i dati statistici aggiornati in merito al tasso di abbandono e alle altre problematiche di carattere didattico. In tal senso verrà incentivato il coordinamento didattico, soprattutto per quanto riguarda le materie caratterizzanti. Il CdS intende costituire un Gruppo di lavoro rappresentativo che inizi una riflessione critica sui contenuti didattici e sulle modalità di svolgimento degli insegnamenti, partendo dalle valutazioni ed osservazioni provenienti dagli studenti.</p> <p>Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: La Commissione Didattica si impegna a coordinare le azioni necessarie alla raccolta dei dati statistici aggiornati. Un gruppo di lavoro apposito si incaricherà di individuare, anche sulla base di esperienze già acquisite dalla Scuola e dall'Ateneo, modalità di valutazione e analisi delle indicazioni fornite dagli studenti sull'Offerta Didattica proposta dal CdS.</p>	

A2 ESPERIENZA DELLO STUDENTE

INFORMAZIONI E DATI DA TENERE IN CONSIDERAZIONE

Le fonti primarie sono le segnalazioni provenienti da studenti, singolarmente o tramite questionari per studenti e laureandi, da docenti, da personale tecnico-amministrativo e da soggetti esterni all'Ateneo, nonché le osservazioni emerse in riunioni del CdS, del Dipartimento o Scuola.

Si raccomanda anche la consultazione della Relazione della Commissione Paritetica di Scuola.

- **Dati e segnalazioni ricevute ed opinione degli studenti – in itinere e al termine degli studi - sulle attività didattiche:**
 - ogni CdS, anche su indicazione dell'Ateneo, del Dipartimento o delle strutture di raccordo, individua all'interno del questionario studenti un set di quesiti su cui concentrare la propria analisi
 - opinione degli studenti in itinere (Quadro B6 SUA-CdS) nonché quanto contenuto nella Relazione della Commissione Paritetica di Scuola
 - opinione degli studenti al termine degli studi. (quadro B7 SUA, da indagine Alma Laurea 2013 su laureati anno solare 2012)
 - segnalazioni pervenute tramite la Segreteria del Corso di Studio/Dipartimento/struttura di raccordo (dato CdS/Scuola)



- **Altre segnalazioni sulle attività didattiche emerse in riunioni del CdS o del Dipartimento o pervenute da docenti o da interlocutori esterni**
 - eventuale necessità di maggiore coordinamento tra insegnamenti (dato CdS/Scuola)
 - eventuale necessità di ampliare o ridurre i contenuti dei singoli moduli di insegnamento per tenere conto delle caratteristiche degli studenti (dato CdS/Scuola)
 - corrispondenza tra la descrizione dei singoli insegnamenti e i programmi effettivamente svolti (dato CdS/Scuola, nonché in alcuni casi da opinione degli studenti in <https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unifi/>)
 - corrispondenza tra la descrizione delle modalità di valutazione in itinere e finali (esami) e la loro effettiva conduzione (dato CdS/Scuola)
- **Dati e segnalazioni o osservazioni riguardanti le condizioni di svolgimento delle attività di studio:**
 - disponibilità tempestiva di calendari, orari ecc. (dato in Quadro B2 SUA-CdS)
 - adeguatezza degli orari delle lezioni (gli orari permettono la frequenza alle attività didattiche prevedendo un uso efficace del tempo da parte degli studenti?) (dato CdS/Scuola, nonché da opinione degli studenti in <https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unifi/>)
 - effettiva disponibilità di infrastrutture e loro fruibilità (in base a quanto dichiarato nella SUA-CdS, quadro B4: aule, laboratori, aule informatiche, sale studio, biblioteche)
 - effettive condizioni delle aule e delle sale studio a disposizione degli studenti del CdS con particolare attenzione all'eventuale sovraffollamento e alla presenza di barriere architettoniche (dato CdS/Scuola)
 - disponibilità effettiva di ausili richiesti per studenti disabili e per studenti con disturbi specifici di apprendimento (dato CdS/Scuola)
 - servizi di contesto: orientamento in ingresso, orientamento e tutorato in itinere, assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'estero, assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti, assistenza per tirocini e stage, accompagnamento al lavoro, eventuali altre iniziative (dato CdS/Scuola) (dati su servizi anche in Quadro B5 SUA-CdS) .
 - altre segnalazioni pervenute tramite la Segreteria del Corso di Studio Studio/ Dipartimento/struttura di raccordo (dato CdS/Scuola)

PUNTI DI ATTENZIONE RACCOMANDATI:

1. Come sono stati discussi gli esiti dei questionari nei Consigli dei Corsi di Studio?
2. Come vengono resi pubblici i questionari e i loro esiti?
3. L'organizzazione interna di Ateneo (es. Presidio qualità, Ufficio servizi statistici, ecc.) fornisce supporto, informazioni e dati in modo completo e tempestivo alla Scuola e ai CdS ?
4. I canali previsti per richiedere e ottenere le segnalazioni/osservazioni sono efficaci?
5. Le segnalazioni/osservazioni su organizzazione, servizi o soggetti sono state recepite dal Responsabile del CdS? Sono stati programmati interventi correttivi? Le criticità sono state effettivamente risolte in seguito agli interventi correttivi?
6. I contenuti e gli effettivi metodi degli insegnamenti sono efficaci al fine di sviluppare le conoscenze e la capacità di applicarle?
7. Le risorse e i servizi sono adeguati al fine di supportare efficacemente gli insegnamenti nel raggiungere i risultati di apprendimento previsti?
8. Le modalità di esame sono efficaci al fine di accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento previsti?

A2. a)

RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA

(se possibile utilizzare meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)

Obiettivo n. 1: Analisi più dettagliata delle opinioni dei laureandi sulla formazione ricevuta, grazie all'approfondimento dei dati a disposizione.

Azioni intraprese: L'indagine condotta ha permesso di esaminare accuratamente i risultati della valutazione dei laureandi (sito www.ava.miur.it – Alma Laurea) e di tenerne conto in fase di erogazione dell'attività didattica.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Come rilevato nella relazione annuale 2013 della Commissione Paritetica, l'obiettivo previsto dal CdS è stato raggiunto, anche se la Commissione evidenzia la necessità di



disporre di maggiori dati e attende l'introduzione del modello AVA.ANVUR per la raccolta delle opinioni dei laureandi e laureati.

A2. b)

ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI E ALLE SEGNALAZIONI

*Commenti ai dati, analisi dei punti di forza e delle aree da migliorare
(meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)*

Opinione degli studenti in itinere (Quadro B6 SUA-Cds e sito Valmon) – Dal confronto tra la coorte 2012/13 e la coorte 2011/12 – Classe e Cds L11 si registra in media un sufficiente miglioramento delle aule in cui si svolgono le lezioni e dei locali e attrezzature per le attività didattiche integrative; un discreto miglioramento del carico di lavoro complessivo degli insegnamenti, dell'organizzazione complessiva degli insegnamenti ufficialmente previsti. I punti di forza riguardano la definizione delle modalità di esame e la reperibilità del materiale didattico, entrambi superiori anche alla media dell'ex-Facoltà di Lettere. Si registra un lieve peggioramento dalla coorte 2011/12, restando però in media con la Facoltà, circa l'opinione sui docenti e la chiarezza espositiva del docente, mentre altri peggioramenti riguardano: il rispetto degli orari di svolgimento dell'attività didattica, la reperibilità del personale docente per chiarimenti e spiegazioni, la disponibilità del docente per richieste di chiarimento, l'interesse verso gli argomenti dell'insegnamento, la soddisfazione complessiva dell'insegnamento, l'incremento del livello culturale di partenza. In generale si registra un lieve peggioramento in confronto alla corte 2011/12, dovuto probabilmente al passaggio da Facoltà a Scuola.

Opinione degli studenti al termine degli studi – (Quadro B7 SUA-Cds e Sito Alma Laurea) – da un campione di 144 laureandi per la classe e corso L11 è emerso che più del 75% ha frequentato regolarmente gli insegnamenti previsti; da cui risulta un livello di soddisfazione per: la sostenibilità del carico di studio degli insegnamenti, l'organizzazione degli esami, i rapporti con i docenti in generale, il corso di laurea, mentre le aule vengono ritenute raramente adeguate, le postazioni informatiche in numero non adeguato, le attrezzature per le altre attività didattiche raramente adeguate, le biblioteche – prestito/consultazione, orari di apertura abbastanza positive. Alla fine, il 38% si iscriverebbe di nuovo allo stesso corso di laurea, il 58% alla stessa classe. A un anno dalla laurea triennale è altresì emerso un basso tasso di occupazione da parte dei laureati e da parte degli occupati che usano le competenze acquisite con tale laurea; mentre è discreto il numero di laureati iscritti ad un corso di laurea specialistica/magistrale e di laureati che, non lavorando e non cercando lavoro, sono impegnati in un corso universitario o in un tirocinio, come pure è discreta la soddisfazione per il lavoro svolto.

Attività di studio – (Quadri B4 e B5 SUA-Cds) – Riguardo all'effettiva disponibilità di infrastrutture e loro fruibilità emerge un giudizio sufficiente per le aule: 10, 9, 8, 7, 6, 5, 4 del plesso di S.Reparata; un giudizio ottimo per l'Aula Battilani in S.Reparata. Non emergono pareri su altri plessi e sull'aula 1 informatica di S.Reparata ampiamente usata. Tra i servizi di contesto continuano ad essere offerti: un Ufficio di orientamento con funzioni di organizzazione degli eventi di ateneo consultabili nel sito <http://www.unifi.it/cmpro-v-p-2695.html>, oltre ad una serie di attività dirette dalla Commissione Orientamento tra cui l'Open Day e altri incontri presso le scuole medie superiori con l'obiettivo di informare studenti potenzialmente interessati all'offerta didattica della Scuola; attività di tutorato, servizi di consulenza psicologica e di Career Counseling and Life designing; OJP (Orientamento al lavoro e Job Placement) per l'accompagnamento al lavoro, Ufficio Stages e tirocini per la formazione all'esterno, programmi Erasmus per la mobilità internazionale degli studenti. A riguardo, è emerso che nella coorte 2012/13 il numero di studenti del Cds L11 che ha usufruito di programmi Erasmus Studio e Placement ha superato di gran lunga la media di Facoltà.

A2. c)

AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE

*in merito a quanto evidenziato, individuare i problemi che si ritengono di maggiore rilievo, e descrivere le azioni correttive da applicare per porvi rimedio
(meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

Obiettivo: Miglioramento delle criticità evidenziate dagli studenti in itinere.

Azioni da intraprendere: Sarà intrapreso all'interno del CdS un procedimento di verifica e discussione dell'attività didattica, al fine di migliorare le criticità evidenziate dagli studenti in itinere circa: il rispetto degli



orari di svolgimento dell'attività didattica, la reperibilità del personale docente per chiarimenti e spiegazioni, la disponibilità del docente per richieste di chiarimento, l'interesse verso gli argomenti dell'insegnamento, la soddisfazione complessiva dell'insegnamento, l'incremento del livello culturale di partenza.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: La Commissione Didattica intende organizzare una riunione verso la fine del secondo semestre dell'a.a. 2013/14 per affrontare le criticità emerse. Gli esiti di questa riunione saranno poi discussi nel Consiglio di CdS, anche nello spirito di quanto espresso dall'Obiettivo n. 2 della parte A1.c del presente Rapporto.



A3 ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO

Il servizio "Orientamento al lavoro e Job Placement" (OJP) di Ateneo promuove, sostiene, armonizza e potenzia i servizi di orientamento in uscita delle singole Scuole. Offre allo studente e al laureato informazioni e percorsi formativi utili per costruire un'identità professionale e progettare la carriera. Alle attività promosse da OJP - frutto di anni di ricerca scientifica condotta in Ateneo sulla materia dell'orientamento e del career counseling -contribuisce il rapporto continuo fra ricerca e sistemi produttivi che l'Università di Firenze ha potenziato attraverso la gestione delle attività di trasferimento tecnologico (Centro Servizi di Ateneo per la Valorizzazione della Ricerca e Gestione dell'Incubatore - CsaVRI). Per l'organizzazione del servizio, le iniziative e le attività svolte il CdS fa riferimento a quanto riportato in <http://www.unifi.it/vp-2695-orientamento.html>. Per quanto attiene l'indagine sui laureati si considerano anche le informazioni del Servizio AlmaLaurea come di seguito specificato.

Si raccomanda la consultazione della Relazione della Commissione Paritetica di Scuola, quest'ultima in particolare con riferimento al punto A3.a

Il CdS mantiene, inoltre, contatti diretti con il mondo del lavoro, della produzione e dei servizi, parti interessate coinvolte nella progettazione ed erogazione dell'offerta formativa.

Eventualmente altro da aggiungere da parte del CdS

INFORMAZIONI E DATI DA TENERE IN CONSIDERAZIONE

- statistiche di ingresso dei laureati nel mercato del lavoro (Sbocchi occupazionali Almalaurea: QUADRO C2 SUA, da indagine Alma Laurea anno 2012)
- contatti documentati con enti o imprese con cui si sono stretti accordi per le attività di stage o tirocinio degli studenti durante il corso degli studi, acquisizione del loro parere sulla preparazione degli studenti (dati CdS/Scuola)

PUNTI DI ATTENZIONE RACCOMANDATI:

1. *L'organizzazione interna di Ateneo (es. Presidio qualità, Ufficio servizi statistici, ecc.) fornisce supporto, informazioni e dati in modo completo e tempestivo alla Scuola e ai CdS ?*
2. *Attraverso quali modalità il CdS favorisce l'occupabilità dei propri laureati (ad es. tirocini, contratti di alto apprendistato, stage, seminari)?*
3. *Se il tirocinio è previsto (in modo obbligatorio/ opzionale), come se ne valuta l'efficacia? Con che esiti?*
4. *Ci sono riscontri da parte del mondo del lavoro sulle competenze (da quelle tecnico-specifiche a quelle trasversali) che i laureandi e i laureati effettivamente possiedono? Ci sono segnalazioni su quelle che non siano eventualmente ritenute presenti ad un livello opportuno? Come se ne tiene conto?*

A3. a)	RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA <i>(se possibile utilizzare meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)</i>
Obiettivo n. 1: Inserimento, nel Supplemento di Diploma dello studente, dei titoli acquisiti al di fuori dell'ambito universitario e spendibili sul mercato del lavoro. Azioni intraprese: Al momento questa azione non è stata intrapresa. Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Il breve lasso di tempo intercorso tra la presentazione della scheda SUA relativa all'anno 2012 (con scadenza 6 marzo 2013) e la presentazione della scheda attuale (il quale ha	



coinciso, tra l'altro, con la riorganizzazione delle strutture in nuovi Dipartimenti e Scuole) ha reso impossibile l'attuazione di tale obiettivo. Per il momento l'azione correttiva in oggetto è sospesa.

Obiettivo n. 2: Interrogazione degli studenti in uscita attraverso la predisposizione di un apposito questionario.

Azioni intraprese: Per le ragioni sotto specificate, questa azione si trova ad uno stadio di progettazione.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Un questionario destinato agli studenti in uscita è in fase di elaborazione da parte della neo-costituita Scuola di Studi Umanistici e della Formazione. Il CdS attende il completamento di questo progetto, ai cui criteri generali intende attenersi, per adeguare la sua formulazione alle proprie specificità.

A3. b)

ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

***Commenti ai dati, analisi dei punti di forza e delle aree da migliorare
(meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)***

Dai dati Almalaurea 2013 relativi alla situazione occupazionale degli studenti della Classe L-11 (2012), comparati con gli stessi dati dell'anno precedente risulta un dato positivo che è il sensibile abbassamento dell'età della laurea: da una media di 25 anni, si passa ad una media di 23,6. Si rileva invece una sensibile diminuzione delle attività di formazione nel corso degli studi: dal 34,3% si scende al 20,6%. Nell'ambito delle attività di formazione si registra la riduzione degli stages in azienda (dal 16 al 12%), di formazione professionale (dal 4 allo 0%) e di praticantato/tirocinio (dal 4,3 al 2,9%).

Con riguardo all'occupazione dei laureati a distanza di un anno dal conseguimento del titolo, essa mostra un lieve aumento (dal 39,8 al 41,2%). A fronte di un incremento dell'impiego femminile (dal 39,7 al 45%) si registra un calo importante dell'impiego maschile (il quale costituisce in modo stabile circa il 15% degli iscritti presso il nostro CdS). Esso scende infatti dal 40 al 20%. Il tasso di occupazione (ossia il rapporto tra gli intervistati e gli occupati) scende, globalmente, dal 44 al 41%, ma scende anche, drasticamente, il tasso di disoccupazione (ovvero il rapporto tra gli intervistati in cerca di occupazione e la forza lavoro, a sua volta costituita dal rapporto tra chi cerca lavoro e gli occupati). Tale dato può essere interpretato, in parte, nel senso di una riduzione globale dell'offerta di lavoro. Con riguardo a coloro che proseguono, dopo la laurea, l'attività lavorativa precedentemente avviata, si registra un leggero calo (dal 52,8 al 50%), il che lascia sperare che vi siano nuove opportunità più qualificanti dopo la laurea. Ed infatti, si è assottigliato il tempo necessario al reperimento di un lavoro dopo il conseguimento del titolo (da 5,4 anni a 3,2). Ciò sembra dovuto alla maggior precarietà degli impieghi: la percentuale di coloro che lavorano a tempo indeterminato passa infatti dal 19,4 al 14,3. Attestandosi l'impiego nel settore pubblico intorno al 14-15% (con un 7% nell'ambito dell'istruzione e ricerca), si riduce drasticamente la presenza dei nostri laureati nel settore privato, (dall' 83 al 57,2%), e ciò a vantaggio di enti no-profit, che raggiungono in poco tempo il 28,6%.

Un dato inquietante, al quale difficilmente un CdS può porre rimedio se non con l'educazione all'eguaglianza e alla parità di genere, è l'aggravarsi della differenza nella retribuzione tra i laureati dei due sessi: a fronte di una retribuzione degli uomini che cresce da 1042 a 1126 euro mensili, la retribuzione media femminile scende da 737 a 604. Tale dato può leggersi come complementare a quello della riduzione (corrispondente a maggiore qualificazione e riconoscimento economico) dell'impiego maschile), a fronte di una minor specializzazione di quello femminile.

Due dati positivi sono la soddisfazione globale, da parte dei laureati, del lavoro svolto, che cresce dal 6,6 al 7,6%, e che trova conferma nel dato relativo alla maggiore specializzazione delle attività intraprese; e nel raddoppiamento del numero di coloro che ricevono dalla loro formazione presso il nostro CdS un significativo miglioramento delle loro competenze professionali (dal 50 al 100%), benché per circa un 40% esse continuino ad essere richieste in misura ridotta. Dai dati più recenti risulta che la laurea non è mai richiesta per legge, ma che tuttavia è utile (71,4% degli intervistati).

La Commissione paritetica della Scuola di Studi Umanistici e della Formazione rileva, nella relazione del 2013 con riguardo al tasso di occupazione dei laureati della Classe L-11, che esso è leggermente inferiore alla media di Ateneo; è nettamente superiore alla media di ateneo la tendenza a proseguire il percorso di studi in un corso di laurea magistrale.



Si riconferma la probabilità più elevata di un impiego per gli studenti che hanno effettuato un tirocinio. Dai dati del CdS si conferma, rispetto all'anno 2012, una diminuzione sensibile dei tirocini completati; da 165 tirocini si scende infatti a 108. Tuttavia, aumenta la qualificazione professionalizzante delle istituzioni prescelte dagli studenti, in relazione alle specificità del CdS. Infatti, a fronte di un calo delle opzioni per incarichi non specializzati, ovvero che non richiedono la laurea (front-office in hotels o impieghi in agenzie di viaggio) è in aumento la richiesta di stages presso le scuole secondarie per l'insegnamento delle lingue straniere o per l'insegnamento dell'italiano L-2 presso scuole di lingue per stranieri. A ciò si aggiunge la maggiore richiesta – già messa in rilievo dai dati sopra riportati – di tirocinio presso associazioni onlus a carattere umanitario (immigrazione). Tra le istituzioni che promuovono il turismo aumenta l'interesse per gli Enti pubblici e per i poli museali del territorio toscano.

Recentemente il servizio "Orientamento al lavoro e Job Placement (OJP)" ha predisposto un questionario anonimo con compilazione on – line per la valutazione a cura del tutor universitario, del tutor aziendale e del tirocinante nell'ambito dei tirocini attivati dall'Università. Esso costituisce uno strumento di monitoraggio sull'attività di tirocinio, e sarà consultabile sul portale unifi. I risultati della rilevazione sono utilizzati al solo fine di contribuire al miglioramento della qualità del servizio. L'uso dei questionari è già disponibile on-line dal mese di settembre 2013. Si prevede quindi che saranno disponibili i risultati riferibili ai singoli CdS a partire dall'a.a. 2013/2014.

A3. c)

AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE

*in merito a quanto evidenziato, individuare i problemi che si ritengono di maggiore rilievo, e descrivere le azioni correttive da applicare per porvi rimedio
(meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

Obiettivo n. 1: Istituzione di un Comitato di Indirizzo del CdS.

Azioni da intraprendere: Poiché il Cds persiste nel ritenere importante l'obiettivo di una maggiore continuità tra la formazione universitaria e il mondo del lavoro, è stata prevista la costituzione di un Comitato di Indirizzo. Sulla base delle esperienze al livello della ex-Facoltà di Lettere e Filosofia, e degli altri CdS afferenti alla Scuola di Studi Umanistici e della Formazione, il Comitato di Indirizzo avrà il compito di partecipare alle iniziative di gestione progettazione del CdS, soprattutto intensificando e pianificando i contatti e le iniziative di collaborazione con il Mondo del lavoro.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Sulla base dell'attività già iniziata dalla Commissione Didattica, il CdS intende individuare un gruppo di docenti che, partendo dagli sbocchi occupazionali e dalle figure professionali dichiarati e previsti dall'Ordinamento del CdS, promuovano incontri con il Mondo del Lavoro, soprattutto nel campo della mediazione interculturale, dell'editoria e dell'interpretariato e traduzione dalle lingue straniere. Il CdS prevede già un Rappresentante del Mondo del Lavoro nel proprio Gruppo di Autovalutazione. Prima della fine del secondo semestre 2013/14 si intende formalizzare in una seduta del Consiglio l'istituzione del Comitato di Indirizzo.