



RESTITUZIONE DELLE AUDIZIONI 2022 DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE AI CORSI DI STUDIO

Lingue e Culture per il Turismo (L-15)

1. PREMESSA

Il Nucleo di Valutazione (di seguito NdV) dell'Università degli Studi di Torino prosegue nel 2022 il piano di audizioni dei Corsi di Studio (di seguito CdS) previsto dalle linee guida ANVUR per il sistema AVA.

Durante la seduta del 2 dicembre 2021 il NdV, sentito il Presidio della Qualità (di seguito PQA), ha stabilito di svolgere le audizioni, a partire dall'inizio del secondo semestre, di quattro CdS individuati sulla base dei seguenti elementi:

- eterogeneità delle aree disciplinari di appartenenza;
- segnalazioni nelle ultime relazioni annuali del NdV;
- segnalazione da parte del PQA relative alle procedure AQ;
- nuova istituzione.

I CdS così selezionati sono:

L-15	Lingue e Culture per il Turismo	17 marzo 2022
LM-56	Economia dell'Ambiente, della Cultura e del Territorio	18 marzo 2022
LSNT-1	Ostetricia	2 maggio 2022
LM-9	Biotechnology for Neuroscience	3 maggio 2022

Gli elementi operativi per lo svolgimento dell'audizione sono stati concordati con il PQA secondo le linee guida pubblicate sul sito di Ateneo ([link](#)) e condivisi con i CdS selezionati.

L'audizione consiste in un confronto con i componenti del NdV sull'andamento del CdS, con particolare riferimento ai requisiti di accreditamento periodico ANVUR (R3 - Linee guida accreditamento CDS) e a dati e documenti di AQ del CdS.

In particolare per la L-15:

- Scheda SUA-CdS 2021-2022
- Verbale della consultazione parti sociali più recente
- Indicatori ANVUR 2021 (dati 2016-2020)
- Schede di monitoraggio SMA 2021 e SMA 2020
- Dati Opinione Studenti ultimo triennio (questionario insegnamenti e questionario strutture)
- Dati Opinione Laureati 2020 e 2019 (questionario Almalaurea)
- Relazione Commissione Didattica Paritetica (di seguito CDP) 2021
- Riesame Ciclico 2018
- Sito web del CdS

L'elenco dei documenti utilizzati è stato anticipato ai Presidenti dei CdS per opportuna condivisione.

2. AUDIZIONE AL CDS

Il giorno **17 marzo 2022** alle ore 14:05 presso il Complesso Aldo Moro, in Via G. Verdi 41, a Torino, ha inizio l'audizione del CdS in Lingue e Culture per il Turismo (L-15) condotta dal Nucleo di Valutazione.

Risultano presenti per il NdV: prof. Massimo Castagnaro (Presidente), prof.ssa Paola Sacchi (Vicepresidente), prof. Gianluca Cuzzo, dott.ssa Marzia Feroni, prof.ssa Maria Teresa Zanolà e



dott. Luca Prearo (rappresentante degli studenti; dalle ore 14:10 alle ore 16:30). Giustifica l'assenza il dott. Enrico Periti.

Partecipano, altresì, la dott.ssa Stefania Borgna, responsabile della Sezione Valutazione e Assicurazione Qualità e le dott.sse Elena Forti e Alessandra Montauro della medesima Sezione, con funzioni di supporto e di verbalizzazione.

È stato invitato a partecipare al programma di audizioni, in qualità di uditore, il PQA, in rappresentanza del quale risultano presenti la Presidente, prof.ssa Veronica Orazi e il prof. Massimo Pollifroni.

L'audizione si svolge durante una visita in loco ed è articolata in tre incontri separati:

- incontro con il CdS;
- incontro in aula con gli studenti;
- incontro con la CDP.

Incontro con il CdS

L'incontro si svolge presso la Sala S1 del Complesso Aldo Moro.

Sono presenti per il CdS: prof. Enrico Lusso (Presidente CdS), prof. Matteo Rei (Vicepresidente CdS), prof. Matteo Milani (Direttore del Dipartimento di Lingue e letterature straniere e culture moderne), prof.ssa Marcella Costa (Vicedirettrice alla didattica del Dipartimento), prof.ssa Elena Madrussan (referente AQ del Dipartimento), prof.ssa Laura Bonato (componente Commissione Monitoraggio e Riesame - di seguito CMR - ed ex Presidente CdS) e dott. Wilson Fiore (referente tecnico-amministrativo). Giustifica l'assenza la prof.ssa Lia Zola (componente CMR). Non è presente alcun componente della rappresentanza studentesca.

Conduce l'audizione come relatrice per il NdV la prof.ssa Maria Teresa Zanola.

Il Presidente, prof. Castagnaro, apre l'incontro con un giro di presentazioni e, prima di cedere la parola alla relatrice, prof.ssa Zanola, chiarisce che il NdV ha il compito di verificare che l'Ateneo abbia effettivamente organizzato un sistema di AQ, noto, condiviso e documentato dai CdS e che si sia dotato di strumenti, attori e procedure a sostegno di tale sistema. Le audizioni diventano, perciò, un'occasione di confronto attivo con gli attori del sistema AQ dell'Ateneo.

Si riportano di seguito i temi affrontati durante l'incontro:

Struttura CdS

Dalla documentazione analizzata emerge un CdS dotato di una forte attrattività, grazie anche alla sua duplice componente, linguistica e turistica. Negli ultimi anni si è registrato un considerevole aumento degli iscritti a fronte del quale, tuttavia, non vi è stato un aumento altrettanto significativo di docenti.

I laureati si inseriscono agevolmente nel mondo del lavoro, senza la necessità di proseguire gli studi in un corso di laurea magistrale.

Processi AQ

Dai documenti emergono alcune difficoltà nell'organizzazione dei processi di AQ: non traspare il pieno coinvolgimento dei diversi attori, in particolare degli studenti, e non è chiara la frequenza delle riunioni degli organi del CdS (Consiglio di CdS e CMR).

La componente docente lamenta una mancanza di formazione da parte dell'Ateneo sui processi di gestione del CdS, nonostante il costante supporto avuto dal PQA relativamente ai processi di AQ della didattica.



Consultazione Parti Sociali

Risulta un coinvolgimento limitato e datato delle parti sociali durante i processi di progettazione del CdS. Per ovviare alla difficoltà nell'incontrare gli stakeholders, il CdS mantiene relazioni con gli enti e le aziende dove gli studenti svolgono tirocini, e svolge indagini online molto partecipate.

Lettorato

Emerge in sede di audizione che i lettori, attività didattiche annuali a frequenza fortemente consigliata con prova finale, propedeutici per sostenere il corrispondente esame di lingua straniera, presentano diverse difficoltà nell'organizzazione didattica e anche amministrativa. I lettori, infatti, non sono presenti nel piano di studio, dove appare solo l'insegnamento di Lingua: gli studenti possono iscriversi all'esame di Lingua solo se hanno superato la prova del lettorato

Gli studenti spesso faticano a superare la prova propedeutica di lettorato e quindi il corrispondente esame di Lingua, il che giunge a inficiare in modo considerevole l'organizzazione dei tempi del percorso di studi.

Tempi di laurea

Un'altra criticità segnalata dal CdS sono i tempi necessari per il conseguimento del titolo di laurea, per i quali si registrano importanti ritardi riconducibili principalmente a tre fattori: la dilatazione dei tempi conseguenti ai ritardi nel completamento dei lettori e nel superamento delle prove da parte degli studenti; la quota rilevante di studenti lavoratori che necessitano di tempi maggiori per laurearsi; il rapporto docenti/laureandi significativamente basso, per cui i relatori si ritrovano a gestire un numero importante di tesisti, tanto da richiedere tempi estesi sia per individuare un relatore disponibile sia per completare la tesi, peraltro già limitata in lunghezza.

Tutorato

Si segnala un buon funzionamento del sistema di tutorato, che è previsto a sportello per le matricole e, di recente, per le tesi. Per sopperire alla difficoltà manifestate dagli studenti si sta pubblicizzando l'attività di tutorato e si sta progettando un tutorato per i lettori.

L'incontro termina alle ore 15:10.

Incontro con gli studenti

Alle ore 15:20 il NdV si trasferisce nell'aula 32 presso Palazzo Nuovo, in Via Sant'Ottavio 20 a Torino, dove è in corso la lezione del II anno di "Economia e Gestione delle Imprese". Il docente è invitato ad uscire dall'aula e ha inizio l'incontro con gli studenti, alcuni in presenza altri in collegamento telematico.

Il Presidente e la prof.ssa Zanola pongono una serie di quesiti agli studenti che partecipano attivamente alla discussione, durante la quale si affrontano le seguenti tematiche.

Lettorato

La criticità principale dichiarata dagli studenti si conferma essere relativa ai lettori. Gli studenti sottolineano che l'orientamento in ingresso non offre informazioni complete e chiare sul funzionamento e la propedeuticità dei lettori. La pagina web dedicata non è ben conosciuta e risulta quindi difficile reperire le informazioni. La modalità di iscrizione ai lettori è disagiata,



in quanto la finestra utile per la prenotazione è ristretta e i posti disponibili sono limitati. I lettori non sono omogenei né come organizzazione né come carico didattico. Inoltre, gli orari dei lettori si sovrappongono a quelli di altri insegnamenti, e solo alcuni sono disponibili online, con conseguenti difficoltà per gli studenti frequentanti.

Processi AQ

Gli studenti non conoscono i loro rappresentanti né a livello del CdS né della CDP, e in generale non sono consapevoli dei ruoli dei diversi organi.

Opinione studenti

Non esiste rilevazione dell'opinione degli studenti in merito ai lettori frequentati come invece per gli altri insegnamenti. I risultati dell'opinione studenti non sono resi noti agli studenti in aula, ma vengono pubblicati sul sito web del CdS, di rado consultato dalla popolazione studentesca.

L'incontro termina alle ore 15:50.

Incontro con la CDP

L'incontro ha inizio alle ore 16:05 presso la Sala S1 del Complesso Aldo Moro.

Sono presenti per la CDP: prof. Enrico Basso (Presidente CDP fino a gennaio 2022), prof.ssa Laura Rescia (Presidente CDP da febbraio 2022) e, in collegamento telematico, Nicolò de Rosa (studente CDP). Risultano assenti la prof.ssa Lucia Cinato, le due altre rappresentanti degli studenti e il dott. Wilson Fiore (referente tecnico-amministrativo).

Si riportano di seguito i temi affrontati e le considerazioni emerse.

Processi AQ

I docenti lamentano la mancanza di partecipazione dei rappresentanti degli studenti all'interno della CDP. Utilizzano pertanto i documenti scritti che forniscono osservazioni utili a interpretare gli indicatori. Non è stato previsto un coinvolgimento attivo degli studenti da parte dei docenti con incontri in aula, né lo studente della CDP è educato allo svolgimento del suo ruolo.

A causa del contesto particolare dovuto alla pandemia, gli studenti del primo e secondo anno sono in condizione di conoscere l'organizzazione universitaria solo dal ritorno in presenza del semestre appena trascorso.

Il rapporto tra CDP e CdS presenta una comunicazione efficace e costruttiva tra le parti e non si riscontrano particolari problematiche. Manca una traccia chiara delle modalità di raccolta dei dati utilizzati per le analisi riportate nelle relazioni CDP.

Tempi di laurea

La difficoltà a reperire relatori per la tesi è aumentata negli anni con la crescita degli iscritti. Quale strumento per indagare le criticità riscontrate dagli studenti e individuare i correttivi da adottare si potrebbe reintrodurre il questionario ai tesisti, che in passato aveva fornito utili informazioni.

Lettorato

Si discute la significativa criticità legata ai lettori, già emersa nei due incontri precedenti. Il lettore è annuale con esoneri parziali in itinere e tre appelli all'anno.

La sovrapposizione di orari tra lettori e insegnamenti del CdS che si verifica a volte è dovuta al fatto che, nonostante la pianificazione sia concertata a livello di area linguistica, vi sono 11 lingue straniere insegnate. La reperibilità di aule non è problematica, disponendo di una sede di recente costruzione che è gestita a livello di Polo (a servizio quindi anche di altri Dipartimenti).



Il nuovo reclutamento di lettori ora avviato dovrebbe migliorare la situazione organizzativa dei lettori. Non risulta da parte della CDP piena consapevolezza del profondo disagio avvertito e manifestato dagli studenti auditi.

Consultazione Parti Sociali

Dalla scheda SUA non emerge il coinvolgimento delle parti sociali e, nonostante dal riesame ciclico si rilevi che il CdS abbia investito molto in collaborazioni internazionali, non sono stati coinvolti stakeholders internazionali.

L'incontro termina alle ore 17:05.

3. OSSERVAZIONI E RACCOMANDAZIONI

Osservazioni e raccomandazioni ai Presidenti di CdS e ai componenti della CMR

1. Rafforzare il tracciamento e la comunicazione: occorre documentare la collegialità dei lavori riportando nella documentazione di sintesi traccia degli incontri puntuali degli organi del CdS; occorre veicolare più capillarmente le informazioni sulla propedeuticità dei lettori, sul percorso linguistico (livello di partenza e di uscita) e sulla pianificazione dei tempi per la tesi. La comunicazione va data anche in aula nel momento giusto.

2. Data la scarsa partecipazione degli studenti ai processi AQ del corso, si raccomanda di attivare azioni di miglioramento - quali quelle prospettate dal Dipartimento - al fine di coinvolgere nei lavori di autovalutazione del CdS i tutor o gli studenti su altre attività di supporto alla didattica. Occorre inoltre rafforzare la percezione dell'utilità del contributo degli studenti al miglioramento dell'organizzazione didattica, presentando loro all'inizio del semestre le possibilità di segnalare disfunzioni e riferendo in aula gli interventi apportati rispetto alle segnalazioni precedenti.

3. La scheda SUA-CdS deve essere rivista: deve indicare chiaramente il funzionamento del corso di studio e le aspettative di apprendimento in rapporto alle competenze possedute in ingresso. Occorre riferire sull'utilizzo degli esiti dei questionari o altre modalità di ascolto delle Parti sociali.

Osservazioni e raccomandazioni alla CDP e al Dipartimento

1. A fronte della dilatazione dei tempi (lettorato, tesi), è necessario consentire la valutazione dei lettori ed in generale indagare a fondo il problema. Si invita inoltre a pianificare meglio le attività didattiche obbligatorie di ciascun percorso linguistico.

2. Si invita la rappresentanza studentesca a farsi conoscere dagli studenti svolgendo incontri in aula (organizzati dalla CDP).

Osservazioni e raccomandazioni al PQA

1. Formazione ai CdS sulla scrittura della scheda SUA.

2. Formazione agli studenti delle CDP sulle conoscenze tecniche necessarie per svolgere il loro ruolo, quale l'analisi di dati statistici.

3. I lettori di lingua devono essere sottoposti a valutazione della didattica da parte degli studenti.

Osservazioni e raccomandazioni alla Governance

1. L'ateneo è corresponsabile della formazione ai Presidenti di cds sulla gestione in qualità dei corsi di studio e sul ruolo di supporto fornito dal PQA.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Nucleo di valutazione

2. Si segnala all'attenzione dei decisori un rapporto docenti/studenti molto basso per un corso attrattivo, che presenta quindi un problema di sostenibilità della didattica (il carico didattico per le tesi non è gestibile e comporta ritardi nei tempi di laurea). Poiché tale rapporto è utilizzato come indicatore per la distribuzione dei punti organico solo nell'ultimo triennio, occorre trovare una soluzione che migliori da subito la criticità riscontrata. La numerosità degli iscritti va accompagnata da strategie di ateneo per assicurare la sostenibilità e qualità della didattica.