

Rapporto di Riesame ciclico del Corso di Studio

Denominazione del Corso di Studio: LINGUE E LETTERATURE MODERNE PER I SERVIZI CULTURALI

Classe: INTERCLASSE LM-37-LM-38

Sede: Palazzo Serra, Pizza S. Sabina, 2, 16124 Genova

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

Primo anno accademico di attivazione: 2011/12

Gruppo di Riesame

Componenti obbligatori

Prof.ssa Anna Giaufret (Coordinatrice del CdS) – Responsabile del Riesame

Proff.ri Chiara Benati, Claudia Haendl, Joachim Gerdes, Laura Quercioli Mincer, Mario Alessandro Curletto, Simone Torsani (Membri della Commissione AQ del Consiglio Riunito dei Corsi di Studio)

Sigg.ri Francesca Miglietta, Manuela Milia, Francesco Carbone (Rappresentanti gli studenti)

Dott.ssa Roberta Ferrando (Tecnico Amministrativo con funzione di Responsabile dell'unità di supporto alla didattica), Sig.ra Daniela Parodi (Tecnico Amministrativo)

Sono stati consultati inoltre:

Prof.ssa Micaela Rossi, membro dell'Osservatorio per la Qualità della Formazione Unige, delegato all'orientamento del Dipartimento di Lingue

Prof.ssa Elisa Bricco, delegato alle relazioni internazionali della Scuola di Scienze umanistiche

Componenti Comitato indirizzo (Maria Camilla De Palma, Franco Melis, Alessandra Repetto, Cristina Micali, Paolo Macrì, Paola Albesano, Cristina Nosenghi, Alberta Garrone, Elisabetta Garbarino, Roberto Peccenini, Daniela Balbi).

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

- 07/09/2016 ore 11-13: lettura e analisi della documentazione fornita da ANVUR e Unige relativamente alla predisposizione del Rapporto Ciclico di Riesame (RCR);
- 29/09/2016: riunione della commissione AQ per predisposizione bozza del rapporto
- 12-17/10/2016: consultazione telematica del CdS sulla bozza del RCR.
- 17/10/2016 ore 14-15.30: riunione della commissione AQ con componente studentesca.
- 26/10/2016: approvazione definitiva da parte del Consiglio di Corso di Studi

Il presente RCR è stato inviato per una consultazione telematica in data 12/10/2016, consultazione che ha prodotto osservazioni in seguito integrate dalla Commissione AQ nel documento.

Sintesi dell'esito della discussione del Consiglio del Corso di Studio del 26/10/2016

La prof.ssa Anna Giaufret, Coordinatrice del CCS, ringrazia i membri della Commissione AQ Didattica che hanno collaborato per la redazione del Rapporto ciclico di riesame del CdS in Traduzione e Interpretariato.

Viene quindi esposta dalla Coordinatrice e dai membri presenti della Commissione AQ Didattica del Dipartimento la scheda RCR.

La Coordinatrice sottopone all'approvazione del Consiglio il Rapporto Ciclico di riesame del CdS in Lingue e Letterature Moderne per i Servizi Culturali, con integrazione delle modifiche suggerite durante la consultazione telematica del 12-17/10/2016. Il Consiglio approva all'unanimità seduta stante, condividendo gli obiettivi da raggiungere, approvando le azioni proposte e garantendo una collaborazione effettiva di tutti per il raggiungimento degli obiettivi.

II – Rapporto di Riesame ciclico sul Corso di Studio

1 – LA DOMANDA DI FORMAZIONE

1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI (da NON COMPILARE)

Obiettivi individuati nel Rapporto di Riesame ciclico precedente, stato di avanzamento ed esiti.

(indicazione: se possibile usare meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)

Obiettivo n. x: *(titolo e descrizione)*

Azioni intraprese:

(descrizione)

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: *Vi si possono anche esplicitare i motivi dell'eventuale mancato raggiungimento dell'obiettivo individuato. In tal caso si riprogrammerà l'obiettivo per l'anno successivo oppure si espliciteranno le ragioni della sua cancellazione*

(descrizione)

aggiungere campi separati per ciascun obiettivo

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

La consultazione con le parti interessate del mondo della produzione di beni e servizi e delle professioni avviene nel corso delle riunioni del Comitato di indirizzo della struttura di afferenza. Di particolare importanza fu la riunione del Comitato di Indirizzo del Dipartimento di Lingue e Culture Moderne del 19-11-2015, nella quale furono ascoltate analisi e proposte dei rappresentanti del mondo del lavoro. Il Comitato d'Indirizzo, nella sua nuova composizione, risulta essere rappresentativo a livello regionale e, in misura minore, a livello nazionale. Esso comprende esponenti dei settori mediazione, traduzione, turismo, commercio estero, editoria, formazione e comunicazione.

Il Comitato espresse parere favorevole sul corso, valutandone positivamente la coerenza fra la nuova offerta formativa, i fabbisogni formativi del territorio e gli sbocchi professionali.

I membri del comitato di indirizzo sottolinearono tuttavia alcune criticità e carenze del percorso formativo che potrebbero andare incontro alle esigenze del mercato del lavoro quale si presenta oggi. In particolare, l'inserimento di attività formative concernenti i principi giuridici che regolamentano la costituzione di entità quali cooperative, nonché quello di insegnamenti di ricerca documentaria, sono allo studio del coordinamento. Emerse in particolare l'esigenza da parte del mercato del lavoro di poter disporre di laureati con ottime conoscenze linguistiche. Dai rappresentanti dei settori del turismo e del commercio estero fu evidenziata l'importanza di potenziare gli scambi fra università e mondo del lavoro attraverso tirocini, e il Corso di studio ha di conseguenza intensificato le attività per promuovere lo svolgimento di periodi di permanenza all'estero in tali settori. Fu ribadita l'importanza dell'esperienza all'estero e in proposito il Comitato espresse apprezzamento per le molte occasioni offerte agli studenti di questo corso di studio di trascorrere periodi di formazione in paesi stranieri. A parere dei componenti del Comitato che rappresentano il mondo del lavoro l'offerta formativa del Corso di studio corrisponde comunque globalmente a un'effettiva esigenza formativa nell'ambito dei servizi linguistici e culturali, in particolare nell'ambito della promozione delle risorse turistiche e culturali e per la comunicazione nel settore dell'imprenditoria internazionale. Va inoltre rilevata l'importante crescita del settore turistico nella nostra regione (crescita rilevata dall'Osservatorio sul Turismo del 4% nel 2015 rispetto ai due anni precedenti). Si tratta di un turismo essenzialmente giovanile (fra i 20 e i 40 anni), rappresentato in massima parte da cittadini stranieri. Si nota anche un interessante aumento delle presenze di parlanti di alcune delle lingue "minori" insegnate nel nostro Ateneo, come svedese e polacco (cfr. «OSSERVATORIO TURISTICO LIGURIA NEWS. La newsletter dell'Osservatorio Turistico Regionale», n. 2, luglio 2016). La possibilità di nuovi sbocchi lavorativi per i nostri laureati presentata da questi dati può venir ulteriormente confortata anche da maggiori capacità nell'espressione sia orale che scritta (di cui all'obiettivo C- 5).

Le riunioni con il Comitato di Indirizzo si sono fin qui rivelate però solo parzialmente efficaci per raccogliere le informazioni necessarie, a causa della scarsa regolarità degli incontri (requisito AQ5.A.2). Tuttavia, questa criticità sarà in futuro superata grazie all'attività della CTO in tal senso.

Manca, al momento attuale, un riferimento strutturale a specifici studi di settore a livello regionale, nazionale e internazionale (è questo uno dei punti che si cercherà di implementare nei prossimi a.a.)

Le funzioni e le competenze che caratterizzano i profili culturali e professionali sono descritte in modo dettagliato e completo sia nel Manifesto degli Studi che nelle singole pagine docenti, che hanno conosciuto un netto miglioramento negli ultimi mesi, in seguito a un processo complessivo di informatizzazione e adeguamento.

Il Comitato d'Indirizzo evidenzia in particolare l'importanza di offrire incontri di orientamento ai laureandi tramite il contatto con esponenti del mondo del lavoro. Il CI sottolinea altresì la necessità di sensibilizzare gli studenti a un'adeguata conoscenza della realtà economica circostante e all'uso degli strumenti atti ad acquisire questa conoscenza, al fine di rispondere meglio alle esigenze di un mercato in piena mutazione anche a fronte di una congiuntura economica mondiale sfavorevole.

Sono già attivi alcuni percorsi formativi internazionali con la possibilità di accedere al doppio titolo:

Percorso Langues et Cultures Internationales (L.C.I.) per l'acquisizione del doppio titolo Laurea Magistrale in Lingue e letterature moderne per i servizi culturali, curriculum Comunicazione internazionale (LM 38) e Master en Langues et affaires internationales, relations franco-italiennes dell'Université Nice Sophia Antipolis.

Percorso italo-tedesco Comunicazione internazionale, Culture e Media / International Communication, Culture and Media (COCUM / KOKUM) del Master Kulturwissenschaften Culture, Arts and Media della Leuphana Universität Lüneburg e della Laurea magistrale in Lingue e culture moderne per i servizi culturali (LM-37 e LM-38) dell'Università di Genova.

Mancano tuttavia accordi per le altre lingue di studio.

1-c INTERVENTI CORRETTIVI**Obiettivo n. 1**

(già in itinere) Consultazione periodica delle parti interessate al fine di garantire un'offerta formativa coerente con gli sbocchi professionali.

Azioni da intraprendere

Verifica della rappresentatività degli attuali membri del Comitato di Indirizzo, convocazione di riunioni periodiche (anche per via telematica o organizzando incontri individuali), ampliamento del Comitato di Indirizzo.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità

Non sono necessarie risorse per il raggiungimento di questo obiettivo. Tre incontri annuali sono previsti nel triennio 2016–2019, da tenersi in autunno (requisito AQ.5.A.2).

Obiettivo 2

Attivazione di doppio diploma per le lingue slave.

Azioni da intraprendere

Presa di contatto con università polacche e russe. Verifica delle possibilità di istituzione di un doppio curriculum.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità

Viene incaricata la Prof.ssa Quercioli della verifica entro il 2019. Non sono necessarie risorse.

Obiettivo n. 4

In relazione ai punti 2 e 5 del Quadro 1b: confronto strutturale con università ed enti di ricerca specializzati nel settore.

Azioni da intraprendere

Reperimento degli studi di settore e delle attività di ricognizione della domanda di formazione praticate da università nazionali e/o internazionali riconosciute come leader nel settore della formazione linguistico-culturale.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità

Non sono necessarie risorse per il raggiungimento di questo obiettivo. Viene incaricata la Coordinatrice del CdS di rivolgere la richiesta alla Commissione AQ di Scuola, all'Ufficio di Supporto al Presidio di Qualità e all'Ufficio statistico di Ateneo.

2 – I RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI E ACCERTATI

2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI (da NON COMPILARE)

Obiettivi individuati nel Rapporto di Riesame ciclico precedente, stato di avanzamento ed esiti.

Obiettivo n. x:

Azioni intraprese:

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

La formazione appare del tutto coerente con il profilo professionale descritto nei quadri A4-a, A4-b, A5 della SUA-CdS 2015/2016.

Le schede descrittive di tutti gli insegnamenti sono disponibili sul sito di Ateneo a partire dalla pagina dell'Offerta formativa del Corso di Studi. Le schede sono state preparate in conformità alle esigenze degli indicatori Anvur con uno sforzo collettivo del corpo docente e una modifica della struttura della scheda, che si è aggiunto al tentativo, a livello di Ateneo, di rendere più facilmente reperibili per i potenziali studenti le informazioni sui Corsi di Studi e sui singoli insegnamenti. Particolare attenzione è stata dedicata alla redazione delle parti relative agli obiettivi e alle modalità di valutazione del raggiungimento degli stessi attraverso un'operazione di sensibilizzazione dell'insieme dei docenti da parte della Commissione AQ.

Il regolamento attuale della verifica della preparazione personale, quale descritto nella SUA-CdS (quadro A.3.a), prevede una casistica alquanto complessa, che distingue varie tipologie di studenti (studenti laureati in Lingue con voto di lingua del 3 anno superiore o uguale a 24, studenti laureati in Lingue con voto di lingua del 3 anno inferiore a 24, studenti che cambiano una delle due lingue di studio, studenti laureati in altre classi, studenti stranieri).

Tale casistica si è rivelata di una complessità tale che i docenti di supporto hanno ritenuto opportuno rivederne e semplificarne le procedure. Si discute attualmente della possibilità di sottoporre tutti gli studenti a una stessa prova di ammissione.

Si rileva dai questionari di valutazione della didattica che il grado di soddisfazione degli studenti sui parametri che riguardano la coerenza dei programmi e le modalità di esame è elevato:

- l'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito web del Corso di studi: 90,38% risposte positive: Sì + Più sì che no (domanda non presente sul questionario dei non frequentanti).
- le modalità d'esame sono definite in modo chiaro? 84,94% risposte positive: Sì + Più sì che no per i frequentanti; 62,80% Sì + Più sì che no per i non frequentanti; 23,67% non risponde per i non frequentanti.
- si sottolinea inoltre, nel complesso, un alto grado di soddisfazione che si manifesta in un'elevata percentuale di risposte positive al quesito relativo all'interesse per l'insegnamento (82,43% di risposte positive per i frequentanti; 62,32% di risposte positive per i non frequentanti). Si rileva la presenza di alcune criticità: 4 insegnamenti critici nel complesso e alcuni insegnamenti con criticità su alcuni aspetti più marginali. La coordinatrice del CdS ha provveduto al rimedio delle problematiche in intesa con i docenti coinvolti.

Per quanto riguarda l'inserimento nel mondo del lavoro, possiamo mettere in evidenza i seguenti dati:

- i laureati occupati che nel lavoro utilizzano in misura elevata le competenze acquisite con la laurea sono il 100% per la LM37 e il 47,8% per la LM38 (dati Almalaurea anno di indagine 2015);

- i laureati che percepiscono come molto efficace la laurea rispetto al lavoro svolto sono il 100% per la LM37 e il 52,2% per la LM38 (dati Almalaurea anno di indagine 2015).
- I dati predisposti dall'Ufficio Tirocini, relativi al periodo 1 agosto 2014 – 31 luglio 2015, indicano l'attivazione di 28 tirocini, un dato leggermente in crescita rispetto all'anno precedente. I tirocini si svolgono nei seguenti settori: turismo, azienda, enti pubblici, ambito scolastico. Rispetto all'anno accademico precedente è aumentata l'attività di monitoraggio in itinere dei tirocini, volto a controllare il buon andamento della formazione sul campo, con esiti del tutto positivi. La percezione delle aziende ospitanti è buona: le aziende ospitanti percepiscono una pertinenza buona o ottima della formazione per 15 tirocinanti su 16 per i quali sono pervenute delle risposte (93,75%).

Tra i docenti del Corso di studi si contano esperti nel campo della didattica e della valutazione (per esempio, tramite le esperienze relative a TFA e PAS, a Master erogati con didattica a distanza, all'uso di supporti digitali per didattica blended, alla presenza di un dottorato in Digital Humanities, nonché all'esperienza CampusOne). La Commissione AQ del CCS auspica un'estensione al resto del corpo docente tali competenze. Si sottolinea la mancata disponibilità di studi di settore o classifiche che potrebbero indicare il benchmarking del corso rispetto ai risultati di apprendimento, che non sono ancora stati resi disponibili dalle strutture competenti.

2-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1

Intervento sulle schede descrittive degli insegnamenti

Azioni da intraprendere

Monitoraggio delle schede, richiesta al docente referente di validazione dei programmi dei contrattisti

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità

Non sono necessarie risorse per il raggiungimento di questo obiettivo. La Coordinatrice, con l'aiuto della Responsabile dell'unità di supporto alla didattica e dei docenti di supporto al coordinamento didattico, effettuerà il monitoraggio e segnalerà eventuali difformità entro la fine del mese di giugno 2017, al fine di inoltrare eventuali richieste di modifica ai docenti; verifica finale: entro fine luglio 2017. Le schede descrittive dei corsi dovranno essere disponibili e corrette entro fine agosto 2017. Qualora questa procedura desse gli esiti desiderati sarà replicata negli anni accademici successivi.

Obiettivo n. 2

Monitoraggio dei questionari degli studenti sulla domanda riguardante la coerenza tra programma svolto e programma pubblicato sul sito web.

Azioni da intraprendere

Verifica annuale dei questionari degli studenti su questi indicatori.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità

Non sono necessarie risorse per il raggiungimento di questo obiettivo. La Coordinatrice, con l'aiuto della Responsabile dell'unità di supporto alla didattica e dei componenti della Commissione AQ, verificherà al momento della pubblicazione dei risultati dei questionari di valutazione l'andamento di questo parametro entro la scadenza per l'approvazione del RAR.

Obiettivo n. 3

Monitoraggio della scheda di valutazione dei tutor aziendali.

Azioni da intraprendere

Verifica annuale della scheda di valutazione dei tutor aziendali.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità

La Coordinatrice, con l'aiuto della Responsabile dell'unità di supporto alla didattica, di un referente della CTO e dei componenti della Commissione AQ, verificherà in autunno l'andamento di questo parametro.

Obiettivo n. 4

Identificazione del benchmarking del corso.

Azioni da intraprendere

Richiesta all'Ufficio di Supporto al presidio di fonti a cui attingere i dati relativi al benchmarking.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità

La Coordinatrice inoltrerà una richiesta in tal senso agli organi preposti (Ufficio di Supporto al presidio) entro la fine di gennaio 2017.

Obiettivo n. 5

Ulteriore sensibilizzazione dei docenti alla qualità della formazione.

Azioni da intraprendere

Partecipazione ai corsi di formazione sulla didattica offerti dall'Osservatorio per la Qualità della Formazione in collaborazione con il Gruppo di Lavoro sulle tecniche di insegnamento e apprendimento.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità

La Coordinatrice, con l'aiuto della Responsabile dell'unità di supporto alla didattica e dei componenti della Commissione AQ, e mantenendosi in contatto costante con la rappresentante della Scuola presso l'Osservatorio per la Qualità della Formazione, incoraggerà la partecipazione dei docenti del CdS a tali corsi, non appena saranno resi disponibili dall'Ateneo.

Obiettivo n. 6

Esame della possibilità di modifica delle modalità di ammissione.

Azioni da intraprendere

Valutare l'efficacia dell'attuale sistema (complessità, dispersione di energie, personale coinvolto). Proposta di

eventuali semplificazioni da parte dei docenti di supporto al coordinamento al CCS.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità

I docenti di supporto al coordinamento elaborano un progetto di semplificazione entro dicembre 2016. La proposta viene vagliata dal consiglio entro gennaio 2017. Si procede all'eventuale modifica delle modalità di ammissione sulla SUA-CdS nei tempi previsti. Non sono necessarie risorse.

3 – IL SISTEMA DI GESTIONE DEL CDS

3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI (da NON COMPILARE)

Obiettivi individuati nel Rapporto di Riesame ciclico precedente, stato di avanzamento ed esiti.

Obiettivo n. x:

Azioni intraprese:

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

aggiungere campi separati per ciascun obiettivo

3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

I principali processi di gestione del CdS secondo criteri di qualità e struttura organizzativa, inclusa la definizione di ruoli e responsabilità, sono stati identificati sulla base dell'esperienza del CdS maturata nell'ambito del progetto CampusOne e delle indicazioni pervenute dal PQF dell'Ateneo e sono documentate in allegato al quadro D.2 nella SUA-CdS.

Essi sono: definizione degli obiettivi formativi; progettazione ed erogazione del percorso formativo; promozione di buone pratiche (in particolare in relazione alla trasparenza e a un comportamento etico); messa a disposizione di un ambiente di apprendimento adeguato; rilevamento e analisi delle opinioni degli studenti e dei laureati; analisi dei risultati della formazione; organizzazione e gestione del sistema delle responsabilità, con particolare attenzione all'organizzazione e alle responsabilità della AQ a livello del Corso di Studio. Per la mappatura completa dei processi e dei sottoprocessi, i rispettivi responsabili operativi (in primis le commissioni a supporto dell'attività formativa, vedi sotto) e le modalità di documentazione dell'attività e dei risultati (verbali, relazioni, rapporti) (si veda l'allegato al quadro D.2 nella SUA-CdS).

Il Corso di Studio, così come gli altri tre CdS afferenti al Dipartimento di Lingue e culture moderne dell'Ateneo genovese, fa capo a un unico Consiglio dei Corsi di Studio in Lingue. La gestione dei quattro CdS viene effettuata quindi da un solo coordinatore e un Consiglio dei corsi di studio unificato. Per la gestione del CdS oggetto di riesame il coordinatore (prof. Broccias fino al 31-10-2015, prof.ssa Giaufret dal 1-11-2015) è coadiuvato da un gruppo di docenti di supporto al coordinamento, nominati o confermati dal Consiglio in occasione dell'approvazione del Manifesto degli studi annuale (sono attualmente: prof.ssa Colombino/responsabile del Laboratorio di letterature di questa laurea magistrale, prof.ssa Merello/Commissione Tutorato e orientamento, prof.ssa Villa/Commissione Pratiche studenti e Commissione Piani di studi). È inoltre coadiuvata dalla responsabile di unità di supporto alla didattica del Dipartimento di afferenza, la Responsabile dell'unità di supporto alla didattica, dott. Roberta Ferrando, e il suo staff. Nel pieno rispetto delle attribuzioni al coordinatore e ai componenti del Consiglio del CdS sulla base dello Statuto dell'Ateneo genovese, Titolo IV, Capo III, art. 53, il Consiglio riunito dei CdS del Dipartimento di Lingue e culture moderne si è dotato di un sistema di commissioni "trasversali" a supporto dell'attività formativa che viene sottoposto a un riesame annuale, in occasione della predisposizione del Manifesto degli studi: sono in particolare le Commissioni Ordinamenti Didattici/Programmazione didattica, Tutorato e Orientamento, Piani di Studio, Pratiche studenti, Relazioni internazionali e Web che si occupano di aspetti diversi della gestione, e nei quali sono rappresentati i quattro corsi di studio. Commissione specifica per il singolo CdS è in sostanza solo quella che si occupa dell'allestimento della verifica dell'adeguatezza della preparazione personale per l'ammissione a questo CdS: è l'unica commissione direttamente responsabile dei risultati, mentre le altre commissioni hanno carattere operativo e istruttorio e rendono conto delle attività e dei risultati nel Consiglio del CdS per l'approvazione. In linea con questa organizzazione che ha dato buona prova di sé per più di 10 anni e che quindi non si è ritenuto di dover modificare in concomitanza con le recenti trasformazioni della governance dell'Ateneo genovese, è stata istituita una singola commissione AQF di CdS, in cui sono rappresentati questo, così come gli altri, corsi di studio, e che si è incaricata di stilare i primi Rapporti di Riesame annuale, nonché della compilazione delle SUA-CdS e dei Rapporti di riesame ciclico.

Sulla base dei risultati dell'attività di riesame svolta in occasione della predisposizione del Manifesto annuale degli Studi e

dei rapporti di riesame si può affermare che, in linea di massima, i processi finalizzati al coordinamento, alla revisione e al miglioramento delle attività didattiche e al monitoraggio delle carriere sono gestiti in modo competente, tempestivo ed efficace, nel rispetto delle scadenze di volta in volta fissate. Le criticità emerse nell'ultimo triennio riguardano in sostanza tre aspetti:

1) l'aggiornamento periodico dei profili e dei percorsi formativi, sulla base di una costante consultazione formale delle parti interessate rappresentanti il mondo del lavoro come sottoprocesso del processo finalizzato alla definizione degli obiettivi formativi. Infatti, a causa del cambiamento dell'assetto organizzativo a livello di Ateneo (abolizione delle facoltà, introduzione delle "Scuole", ecc.), il CdS si è concentrato negli ultimi anni sulla riorganizzazione interna e sulla ridefinizione dei rapporti con le nuove strutture di afferenza, mentre fino all'autunno 2015 ha trascurato le periodiche consultazioni formali con esponenti del mondo del lavoro, limitandosi ai contatti con le strutture ospitanti i tirocinanti del CdS e a consultazioni informali con i docenti professionisti a contratto del settore della mediazione linguistica;

2) la messa a disposizione di un ambiente di apprendimento adeguato al raggiungimento degli obiettivi formativi: le problematiche riguardano in particolare le infrastrutture, ma anche le risorse umane nell'ambito della docenza. Quando nell'anno 2013-14 uno dei quattro corsi di studio afferenti al Dipartimento di Lingue e culture moderne, la laurea triennale in Teorie e tecniche della mediazione interlinguistica, ha perso la sua sede tradizionale, gli altri tre CdS e quindi anche il Corso oggetto del presente riesame ciclico sono stati costretti a condividere gli abituali ambienti con il quarto corso e il Dipartimento di afferenza è stato costretto a reperire nuovi ambienti che solo man mano, con la lentezza tipica dei lavori effettuati a favore della PA, possono essere adeguati pienamente alle esigenze dei quattro corsi di studio. I noti limiti nell'assunzione di nuovi docenti, a livello nazionale, poi, hanno creato situazioni di disagio nel corpo dei docenti strutturati che si sono visti costretti ad assumere compiti didattici aggiuntivi, spesso a danno dell'attività di ricerca.

3) l'accentramento di ruoli di responsabilità su un numero limitato di persone. Il Dipartimento di afferenza ha perso nell'ultimo triennio diversi docenti con elevata esperienza gestionale (vuoi per collocamento a riposo, vuoi per trasferimenti ad altri Dipartimenti dovuti al nuovo regolamento di Ateneo in materia di afferenze ai Dipartimenti, vuoi per trasferimenti ad altre sedi universitarie), mentre le nuove forze reclutate sono rappresentate in sostanza da ricercatori a tempo determinato, indispensabile risorsa per la ricerca e per la didattica ma non immediatamente utilizzabili per compiti gestionali che richiedono una certa esperienza. Questo è risultato necessariamente in un accentramento di responsabilità per alcuni docenti, e non sono rari i casi in cui un medesimo docente è presidente e/o componente di più commissioni, un carico che si aggiunge agli onerosi compiti didattici e di ricerca.

Le risorse e i servizi a disposizione del CdS al momento permettono il raggiungimento degli obiettivi stabiliti, nonostante le criticità evidenziate sopra per le infrastrutture e per la docenza. Come punto di forza del CdS vanno evidenziati i servizi di contesto, in particolare il tutorato rivolto agli studenti del primo anno, le relazioni internazionali che consentono un periodo di formazione all'estero a un cospicuo numero di studenti iscritti al CdS e il servizio tirocini e orientamento al mondo del lavoro, che offre un'ampia gamma di contatti per svolgere tirocini formativi presso enti qualificati (cfr. anche i RAR e le SUA-CdS degli ultimi anni).

Quanto al **miglioramento continuo**, si può notare una crescente capacità del CdS di individuare, tramite i riesami annuali, i problemi più rilevanti, di analizzare le cause, di proporre soluzioni e di valutare l'efficacia delle azioni correttive e migliorative, attestata anche dal giudizio sul RAR 2015-16 espresso dal Presidio per la qualità didattica. Tuttavia emerge ancora una certa carenza per quanto riguarda la definizione di obiettivi misurabili dal punto di vista quantitativo e dei tempi.

Quanto alla **trasparenza e alla comunicazione**, la documentazione pubblica sulle caratteristiche e sull'organizzazione del CdS è sostanzialmente completa e aggiornata; è nota sia ai docenti strutturati sia ai docenti a contratto ed è effettivamente accessibile a tutte le parti interessate, tramite il sito web del CdS e del Dipartimento e Ateneo di afferenza, il Manifesto annuale degli Studi e le parti pubbliche della SUA-CdS. L'unica criticità che era emersa dai controlli effettuati nel 2015 sul sito vecchio riguardava la completezza delle schede pubbliche di alcuni programmi di insegnamento dove risultava necessario integrare la descrizione delle modalità di esame con le motivazioni relative alla scelta delle differenti metodologie di verifica. Tale criticità risulta attualmente superata con l'introduzione di una nuova scheda unificata predisposta dall'Ateneo per tutti gli insegnamenti dei vari CdS, la cui completezza viene controllata, prima dell'inizio dell'anno accademico, dai referenti delle varie sezioni didattiche nella Commissione web.

3-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1:

Consultazioni periodiche formalizzate con esponenti del mondo del lavoro (obiettivo gestibile a livello di CdS). Il CdS si propone di coinvolgere in maniera più costante e permanente i rappresentanti del mondo del lavoro, a partire dai membri del comitato di indirizzo.

Azioni da intraprendere:

1. Organizzare consultazioni, in loco o in via telematica, con esponenti del mondo del lavoro, a partire dal Comitato di indirizzo (che è stato rinnovato nel novembre 2015).

2. Consolidare il rapporto tra CdS e rappresentanti del mondo del lavoro attraverso incontri periodici con gli studenti e laureati del CdS interessati ad attivare progetti formativi sulla base di convenzioni di stage.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

1. Il CdS incarica il coordinatore del CCS dell'organizzazione di consultazioni, in loco o in via telematica, con il Comitato di indirizzo, con cadenza annuale. Prossima consultazione: entro dicembre 2016. Responsabile: coordinatore CCS. Non sono necessarie risorse finanziarie.

2. Il CdS incarica il Delegato all'Orientamento rinforzare gli incontri con rappresentanti del mondo del lavoro e studenti nel quadro degli incontri mensili sulle opportunità di tirocini già animati dal Servizio Tirocini del Dipartimento, iniziati nel gennaio 2016 in via sperimentale, con calendario pubblicato nel nuovo sito web del Dipartimento di afferenza. Inizio del ciclo 2016-2017: ottobre 2016. Responsabile: Delegato all'orientamento. Non sono necessarie risorse finanziarie.

Obiettivo n. 2:

Sensibilizzazione degli organi di governo a proposito delle note carenze infrastrutturali, segnalate sia dagli studenti sia dai docenti, finalizzata ad interventi a breve e a medio termine. L'obiettivo appare perseguibile in quanto l'Ateneo ha autonomia di intervento (mentre in materia di organico appare ormai futile porsi obiettivi quantitativi, a causa della nota esiguità di punti organico assegnati all'Ateneo)

Azioni da intraprendere:

Segnalazione agli organi competenti (Dipartimento e scuola di afferenza, Rettore) del fabbisogno di infrastrutture necessarie (qualità e quantità), sulla base di un costante monitoraggio documentato della situazione.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

1. Il CdS incarica il coordinatore del CCS di effettuare le necessarie segnalazioni entro la fine di febbraio 2017, sulla base del monitoraggio della situazione nel primo semestre 2016-17 (affollamento aule, situazione termica nei mesi invernali, adeguatezza dell'attrezzatura dei laboratori). Non sono necessarie risorse finanziarie.

2. Il CdS incarica la Commissione AQ con la documentazione nei prossimi RAR degli esiti del monitoraggio dell'ambiente dell'apprendimento tramite i questionari degli studenti. Non sono necessarie risorse finanziarie.

Obiettivo n. 3:

Ridurre l'attuale accentramento di ruoli di responsabilità su un numero limitato di persone.

Azioni da intraprendere:

1. Coinvolgere tutti i docenti neo-assunti e quindi anche i ricercatori a tempo determinato nel lavoro delle commissioni a supporto dell'attività formativa.

2. Monitorare annualmente il carico gestionale di tutti i docenti afferenti al Dipartimento di Lingue e culture moderne, come base per una (ri-)distribuzione equilibrata delle responsabilità.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

1. La coordinatrice del CCS, coadiuvata dai Presidenti delle varie commissioni, individua per ogni docente neo-assunto un ruolo di responsabilità all'interno di una delle commissioni del CCS, compatibile con gli interessi culturali e con le competenze dell'interessato. Scadenza: entro maggio 2017, in occasione del riesame annuale delle commissioni a supporto dell'attività formativa. Non sono necessarie risorse finanziarie.

2. La coordinatrice del CCS richiede alla Direzione del Dipartimento di effettuare un monitoraggio annuale del carico gestionale di tutti i docenti afferenti al Dipartimento di Lingue e culture moderne. Scadenza: entro aprile 2017, in tempo utile per il riesame annuale delle commissioni a supporto dell'attività formativa.

Obiettivo n. 4:

Miglioramento continuo (obiettivo gestibile a livello di CdS e di dipartimento e scuola di afferenza): Migliore definizione nei RAR di obiettivi misurabili dal punto di vista quantitativo e dei tempi.

Azioni da intraprendere:

1. Attività di aggiornamento e autoformazione dei componenti della commissione AQF del CdS.

2. Consolidamento dei rapporti con la nuova Commissione AQF della Scuola di afferenza, anche ai fini del reperimento di "buoni esempi" di RAR esemplari.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

1. Incontri formativi del gruppo AQ prima della prima riunione finalizzata alla predisposizione dei rapporti annuali di riesame. Risorse: linee guida e materiali dell'ANVUR e del PQF di Ateneo. Responsabile: il coordinatore del CCS in qualità del responsabile dell'AQF del CdS.

2. Riunioni congiunte Commissione AQF del CdS e Commissione AQF della scuola di afferenza almeno due volte all'anno. Responsabile: Prof.ssa Micaela Rossi (rappresentante del Dipartimento di afferenza del CdS nella Commissione AQF della Scuola di Scienze umanistiche). Non sono necessarie risorse finanziarie.

Obiettivo n. 5:

Assicurazione dell'efficacia della comunicazione e della trasparenza (obiettivo gestibile a livello di CdS): Provvedere annualmente alla chiarezza e completezza di tutte le schede dei programmi di insegnamento e alle informazioni sulla qualifica dei docenti.

Azioni da intraprendere:

1. Controllo annuale delle schede descrittive dei programmi degli insegnamenti, con particolare attenzione alla descrizione delle modalità di verifica.
2. Controllo annuale del corretto inserimento dei CV dei singoli docenti nelle pagine web docenti (docenti strutturati e docenti a contratto)

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

1. La coordinatrice e la Responsabile dell'unità di supporto alla didattica, coadiuvata dai docenti di supporto al coordinamento del CdS, effettueranno ogni anno un monitoraggio delle schede descrittive degli insegnamenti, prima della loro resa pubblica sul web del CdS entro i termini stabiliti da ANVUR e dal PQF. Responsabile operativo: Responsabile dell'unità di supporto alla didattica; responsabile dei risultati: coordinatrice del CdS. Non sono necessarie risorse finanziarie.

2. La Commissione web effettuerà ogni anno, entro l'inizio dell'anno accademico, un controllo delle pagine web docenti, e segnalerà alla coordinatrice eventuali lacune. In tali casi la coordinatrice inviterà i relativi docenti all'inserimento delle informazioni necessarie. Responsabile operativo: Commissione web, responsabile dei risultati: coordinatrice del CdS. Non sono necessarie risorse finanziarie.