

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI GENOVA
RAPPORTO CICLICO DI RIESAME DEL CORSO DI LAUREA IN LINGUE E CULTURE MODERNE
A.A. 2016/2017

Denominazione del Corso di Studio: Lingue e Culture Moderne

Classe: L-11

Sede: Genova

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

Primo anno accademico di attivazione: 2009/2010

Commissione AQ CdS

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

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

Sigg.ri Vincenzo Carbone, Francesca Miglietta, Manuela Milia (Rappresentanti degli 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 Macri, 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 da parte del Consiglio di Corso di Studi
- 17/01/2017: riunione Commissione AQ e revisione RCR a seguito di osservazioni pervenute dalla Commissione AQ della Scuola di Scienze Umanistiche
- 24/01/2017: approvazione definitiva da parte del Consiglio di Corso di Studi

Il presente RCR è stato inviato ai componenti del CCS 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.

Il presente RCR è stato approvato in via definitiva nel consiglio dei Corsi di Studio del 24/01/2017, di cui si allega estratto del verbale.

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.

Obiettivo n. x:

Azioni intraprese:

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

1. La gamma degli enti e delle organizzazioni consultate, anche tramite un Comitato di Indirizzo, è adeguatamente rappresentativa a livello regionale, nazionale e/o internazionale? È coerente con i profili culturali in uscita e le potenzialità occupazionali dei laureati?

Il Comitato di Indirizzo, la cui composizione è stata modificata nell'ottobre 2015 per adeguarlo maggiormente alle necessità del corso, è rappresentativo soprattutto a livello regionale e in minor misura a livello nazionale (requisito AQ5.A.1), ma la Commissione AQ sta lavorando all'ampliamento di tale organo affinché diventi maggiormente rappresentativo a livello nazionale e soprattutto internazionale (*infra*, obiettivo 1).

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 ad 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.

Pur con le suddette possibilità di miglioramento, il Comitato d'Indirizzo ribadisce la validità dei percorsi formativi di Lingue (anche sulla base delle esperienze positive condotte nell'ambito dei tirocini curriculari e post-laurea con studenti e laureati del CdS in LCM) e sottolinea l'esigenza da parte del mercato del lavoro di poter disporre di laureati in grado di poter svolgere le funzioni di collaboratore esperto linguistico e culturale

- nei settori dei servizi culturali
- nelle imprese e attività commerciali nazionali e internazionali
- nelle imprese specializzate nel turismo culturale
- come addetto all'intermediazione in istituti scolastici, consultori, enti ed istituzioni orientati alla cura della persona
- nelle istituzioni preposte alla conservazione del patrimonio librario.

Gli enti/aziende che ospitano i tirocinanti del corso in LCM valutano positivamente le loro competenze specifiche e/o trasversali, come si evince dai questionari che esprimono giudizi decisamente positivi.

Individuazione di eventuali problemi e aree da migliorare:

I rappresentanti del mondo del lavoro sottolineano l'importanza di potenziare le competenze in lingue extra europee, quali ad esempio lingua e cultura cinese. L'ordinamento didattico del corso prevede già la possibilità di attivare tale SSD, tuttavia la carenza di risorse (umane, finanziarie e logistiche) rende difficilmente identificabile l'attivazione della lingua cinese come obiettivo a breve termine.

2. Si sono considerati studi di settore a livello regionale nazionale o internazionale?

L'ampia gamma dei potenziali impieghi dei laureati di questo CdS rende difficile rispondere a questa domanda in modo preciso ed esaustivo. Al di là di questa difficoltà di fondo, alcune informazioni possono essere tratte dallo studio di settore nazionale WG53U disponibile sul sito dell'Agenzia delle Entrate e relativo all'anno 2015 (approvato nel 2016): http://www1.agenziaentrate.it/settore/studiapprovati/note_tecniche_servizi_2016/WG53U.pdf ed, in particolare, dalle parti riguardanti i cluster 1 (Organizzatori di eventi culturali), 3 (Organizzatori di eventi commerciali), 5 (Organizzatori di convegni, congressi, meeting ed eventi aziendali di più grande dimensione) e 9 (Organizzatori di convegni, congressi, meeting ed eventi aziendali). Questa indagine evidenzia una netta prevalenza, in tutti i suddetti settori, di piccole e medie imprese con un numero limitato di dipendenti.

Per quanto concerne, invece, la ricognizione della domanda a livello regionale, ci si è rivolti agli studi di Unioncamere Liguria 2015 (<http://excelsior.unioncamere.net/documenti/previsioniarp/doc.php?id=643>), i cui dati sono molto confortanti rispetto al parametro della preparazione, nonché delle assunzioni previste. Sebbene lo studio assimili in un'unica categoria le professioni linguistiche, i traduttori e gli interpreti, si segnala come previsione di assunzione 50 unità, di cui il 70% circa ritenuti idonei alla fine della formazione, senza formazione aggiuntiva. Se guardiamo le assunzioni non stagionali, è prevista l'assunzione di 40 unità, di cui l'80% circa ritenute idonee alla fine della formazione. Si sottolinea come le percentuali di idonei siano tra le più alte tra le varie categorie.

3. Le funzioni e le competenze che caratterizzano i profili culturali e professionali sono descritte in modo completo e

costituiscono quindi una base utile per definire i risultati di apprendimento attesi?

I quadri A1 e A2-a della Sua-CdS descrivono in modo completo le funzioni e competenze che caratterizzano le figure professionali formate da questo corso (requisito AQ5.A.3).

4. Le organizzazioni consultate, i modi e i tempi delle consultazioni, consentono di avere informazioni utili e aggiornate sulle funzioni e sulle competenze attese nei laureati?

Le riunioni con il Comitato di Indirizzo si sono fin qui rivelate parzialmente efficaci per raccogliere le informazioni necessarie, a causa della scarsa regolarità degli incontri (requisito AQ5.A.2). Tale scarsa regolarità, dipendente dalla contingenza e non imputabile al CdS né da quest'ultimo voluta, è in corso di decisivo miglioramento. Gli organi competenti del CdS hanno infatti provveduto a un rinnovo del CI al fine di renderlo maggiormente coerente con il profilo culturale dei laureati e con le potenzialità occupazionali degli stessi.

5. Come si confrontano le attività di ricognizione della domanda di formazione rispetto a quelle praticate dalle università nazionali e/o internazionali riconosciute come leader nel settore della formazione in esame?

La Commissione AQ del CdS ha provveduto a consultare i siti web delle sedi universitarie che si collocano ai primi cinque posti nel rapporto Censis 2016 per il corso di laurea di lingue, ovvero Trieste, Modena – Reggio Emilia – Udine – Bologna e Trento. Di questi, soltanto il sito del Corso di Laurea in Lingue e letterature straniere (L-11) dell'università di Bologna illustra in modo articolato la consultazione delle parti interessate (tutte attive esclusivamente a livello regionale e nazionale): <http://corsi.unibo.it/laurea/lingueletteraturestraniere/Pagine/Prospettive.aspx>, sebbene i dati sembrino fermarsi al 2013. Le attività di ricognizione del presente CdS appaiono analoghe a quelle condotte dal suo analogo bolognese fino al 2013 e potranno essere rese più capillari e significative anche a livello internazionale attraverso l'ampiamiento del Comitato di Indirizzo di cui all'obiettivo 3.

6. E' stata presa in considerazione la possibilità di creare percorsi formativi internazionali, laddove ciò sia ritenuto pertinente?

Percorsi formativi internazionali sono previsti a livello magistrale, mentre appare assolutamente prematuro crearne a livello triennale.

Punti di forza del CdS se ritenuti di particolare valore e interesse:

Storicamente e tradizionalmente un punto di forza del CdS è rappresentato dai dati relativi alla mobilità internazionale ed, in effetti, i numeri di studenti in mobilità e di CFU conseguiti all'estero si sono mantenuti alti anche nell'anno accademico 2014-15 quando hanno conosciuto una diminuzione a causa del passaggio al nuovo programma europeo Erasmus + e alla necessità di rinegoziare gli accordi esistenti (studenti in mobilità a. 2014: 76; a. 2015: 44 corrispondenti, rispettivamente a 1919 e 852 CFU riconosciuti).

Il CdS e il Dipartimento di afferenza analizzano periodicamente le relazioni della Commissione Tutorato e Orientamento e della Commissione Relazioni Internazionali, dalle quali emergono un'ampia disponibilità e ottimi risultati per i vari servizi di contesto. Il buon funzionamento di questi servizi emerge anche dalla relazione della Commissione Paritetica. Il CCS, tramite il Servizio Tirocini e orientamento al mondo del lavoro del Dipartimento di afferenza e tramite la bacheca on-line del Servizio Orientamento del Dipartimento di Lingue, ha promosso numerose iniziative, laboratori e progetti di orientamento al mondo del lavoro e finanziamenti correlati e il Servizio Tirocini e orientamento al mondo del lavoro del Dipartimento ha organizzato degli incontri mensili sulle opportunità di tirocini.

1-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1:

Consultazione periodica delle parti interessate al fine di garantire un'offerta formativa coerente con gli sbocchi professionali.

Azioni da intraprendere:

Verifica della rappresentatività dell'attuale composizione del Comitato di Indirizzo, convocazione di riunioni periodiche (anche per via telematica o organizzando incontri individuali), ampliamento del Comitato di Indirizzo per migliorarne la rappresentatività a livello nazionale e internazionale.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: non sono necessarie risorse aggiuntive 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 n. 2:

Sensibilizzazione degli organi accademici a proposito della ripetuta richiesta da parte delle parti interessate esterne di attivazione di percorsi che comprendano lingue extra europee e, in particolare, la lingua cinese.

Azioni da intraprendere:

Segnalazione agli organi competenti del fabbisogno di personale ed infrastrutture necessari ad avviare percorsi formativi di questo tipo che consentirebbero di rispondere alle esigenze del mercato del lavoro emerse nel corso della consultazione con il Comitato di Indirizzo e in occasione di incontri con future matricole e le loro famiglie.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: non sono necessarie risorse aggiuntive per il raggiungimento di questo obiettivo; scadenza: giugno 2017; responsabilità: Coordinatrice del CdS.

Obiettivo n. 3:

Miglioramento della rappresentatività del Comitato di Indirizzo anche a livello internazionale.

Azioni da intraprendere:

Contatti finalizzati all'integrazione del Comitato di Indirizzo esistente con enti, istituzioni ed aziende attivi anche a livello internazionale entro settembre 2017.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: non sono necessarie risorse aggiuntive per il raggiungimento di questo obiettivo. La Coordinatrice e il Delegato alle Relazioni Internazionali si incaricheranno di individuare una prima rosa di enti ed aziende internazionali da contattare in questo senso, anche attraverso consultazioni con rappresentanti di enti, istituzioni ed aziende all'estero che ospitano studenti, laureandi e laureati del CdS nell'ambito di tirocini.

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

1. *I risultati di apprendimento che il CdS intende far raggiungere agli studenti (descrittori di Dublino 1-2), incluse le competenze trasversali (descrittori di Dublino 3-4-5), sono coerenti con le funzioni e le competenze che il CdS ha individuato come domanda di formazione?*

La formazione appare del tutto coerente con il profilo professionale descritto nei quadri A4-a, A4-b, A5 della SUA-CdS, come confermato dal Comitato di Indirizzo.

2. *È stata condotta un'analisi comparativa dei risultati di apprendimento attesi, considerando altre esperienze nazionali o internazionali?*

L'analisi comparativa dei risultati di apprendimento attesi è stata condotta, a livello nazionale, sui dati messi a disposizione sul portale University e ha evidenziato una sostanziale uniformità con CdS analoghi presso altri atenei italiani.

3. *Le schede descrittive degli insegnamenti sono state compilate da tutti i docenti, i loro campi contengono le informazioni richieste (obiettivi formativi, risultati di apprendimento attesi, eventuale indicazione di conoscenze richieste, programma, organizzazione dell'insegnamento, criteri di esame e di valutazione) e tali schede sono rese disponibili prima dell'inizio dell'anno accademico?*

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.

4. *Come si svolge la supervisione delle schede descrittive degli insegnamenti da parte del CdS o sue articolazioni, accertando che vi sia coerenza tra le schede descrittive degli insegnamenti e la descrizione dei risultati di apprendimento attesi (SUA-CdS, A4b)?*

La supervisione delle schede insegnamento è stata effettuata dalla Coordinatrice, coadiuvata dalla Commissione AQ del CdS, dall'Ufficio di supporto alla didattica e dei responsabili delle sezioni didattiche di Dipartimento.

5. *Gli insegnamenti vengono svolti in modo coerente con quanto dichiarato nelle schede descrittive degli insegnamenti che accompagnano la SUA-CdS e sul sito web di riferimento dell'Ateneo?*

Si rileva dai questionari di valutazione della didattica che il grado di soddisfazione degli studenti frequentanti 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: 40,88% Più sì che no; 42,69% decisamente sì.

6. *Viene verificato il possesso di adeguate competenze/conoscenze iniziali, vengono individuate le carenze da recuperare, viene controllato l'avvenuto recupero?*

La verifica di adeguate competenze iniziali delle matricole viene effettuata tramite un test di abilità linguistiche (test A.L.) volto a verificare il possesso delle abilità linguistiche relative alla comprensione di testi in lingua italiana indispensabili per seguire proficuamente qualunque insegnamento del Corso di Studio. Gli studenti che non abbiano superato il test A.L. vengono ammessi con debito formativo e dovranno svolgere le attività di recupero previste dal Regolamento didattico del Corso di Studi. I risultati conseguiti in tali attività saranno verificati entro la scadenza indicata di anno in anno dal Manifesto degli Studi. Solo coloro che avranno superato tale verifica potranno iscriversi al secondo anno. Un'ulteriore verifica è richiesta per gli studenti che non abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di 2° grado italiano che dovranno dimostrare, mediante un'apposita prova, di possedere una padronanza della lingua italiana di livello B2 (B1 per gli studenti cinesi del progetto Marco Polo). Il mancato superamento di tale prova comporta l'attribuzione di obblighi formativi aggiuntivi, secondo le modalità indicate nel Regolamento didattico del Corso di Studio. Inoltre, gli studenti che intendano scegliere la lingua inglese come lingua di studio dovranno dimostrare, mediante un test di livello, di avere una competenza in tale lingua equivalente al livello B1. In caso di mancato superamento di tale test, lo studente potrà comunque essere iscritto al CdS, ma senza poter scegliere l'inglese come lingua di studio.

7. Le modalità degli esami e delle altre valutazioni degli apprendimenti sono indicate in modo chiaro in tutte le schede descrittive degli insegnamenti? Corrispondono al modo in cui le valutazioni sono effettivamente condotte?

Il 78,77% degli studenti si esprime positivamente sulla chiarezza delle modalità d'esame (le modalità d'esame sono definite in modo chiaro? 36,56% Più sì che no; 42,21% decisamente sì). Pertanto si ritiene che le modalità di valutazione siano indicate in modo chiaro e che ci sia corrispondenza tra quanto dichiarato e quanto effettivamente messo in atto dai docenti.

8. Le valutazioni degli apprendimenti degli studenti sono concepite in modo da verificare che i risultati di apprendimento attesi siano stati effettivamente raggiunti? Consentono di discriminare correttamente tra diversi livelli di raggiungimento dei risultati di apprendimento e di riflettere tali livelli nel giudizio finale?

Si rileva dai questionari di valutazione della didattica che il grado di soddisfazione degli studenti frequentanti sui parametri che riguardano le modalità di esame è elevato:

- le modalità d'esame sono definite in modo chiaro? 36,56% Più sì che no; 42,21% decisamente sì.

Possiamo quindi sottolineare che la valutazione data dagli studenti nei questionari di valutazione della didattica è stata positiva sui metodi di accertamento delle conoscenze e delle competenze (come si evince anche dalla relazione della Commissione Paritetica 2015/2016).

La Commissione AQ dei CdS ha altresì promosso, insieme all'Ateneo, un lavoro di revisione delle "schede insegnamento" che ha implicato una revisione particolare della sezione dedicata agli obiettivi didattici e delle verifiche dei risultati di apprendimento. Nonostante questo lavoro di revisione sia ancora in fieri, il processo è iniziato e verrà portato a termine auspicabilmente con i programmi dell'a.a. 2018/2019. Verranno redatte linee guida per orientare i docenti nella redazione della scheda insegnamento (si veda infra, obiettivo 5).

9. I risultati di apprendimento ottenuti al termine degli studi sono coerenti con la domanda di formazione identificata, in particolare rispetto alle funzioni e alle competenze che il CdS ha individuato come propri obiettivi?

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 33% (dati AlmaLaurea 2014 aggiornati a marzo 2015). Questo dato, in termini assoluti non sarebbe da valutare positivamente, ma, se messo in relazione con l'attuale situazione del mercato del lavoro nazionale ed europeo, appare ascrivibile più a tale situazione che non a una scarsa qualità dell'offerta formativa del CdS;
- dall'indagine AlmaLaurea, a distanza di un anno dalla laurea, il 38% dei laureati lavora, il 58% risulta iscritto ad un corso di laurea magistrale, e il 35% non lavora, non cerca lavoro ma è impegnato in un'altra attività di formazione (corso universitario o tirocinio/praticantato), mentre solo il 4% dei laureati non lavora o non è impegnato in attività formative post-laurea;
- il CdS ha, nell'a.a. 2014-15 attivato oltre 80 tirocini a favore degli iscritti al CdS in settori quali il turismo, l'azienda, gli enti pubblici, l'ambito scolastico e con una chiara prevalenza per il settore turistico che sono stati monitorati in itinere e hanno avuto esiti del tutto positivi. Per quanto riguarda, invece, i tirocini post-laurea si è verificato, a causa delle nuove normative nazionali e regionali che prevedono una retribuzione del tirocinante, un calo fisiologico, specialmente in ambito didattico. Inoltre, gli enti e le aziende che

ospitano i tirocinanti del corso in LCM valutano positivamente le loro competenze specifiche e/o trasversali, come si evince dai questionari che esprimono giudizi decisamente positivi, a conferma della coerenza tra i risultati di apprendimento, domanda di formazione e competenze individuate dal CdS come propri obiettivi.

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 di tali competenze.

2-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1:

Riflessione sull'efficacia dell'introduzione del test di livello B1 per gli studenti di lingua inglese

Azioni da intraprendere: monitoraggio e verifica dell'impatto positivo sulla didattica dell'introduzione (dall'anno accademico 2016/17) del test di livello B1 per gli studenti che scelgano l'inglese come lingua di studio.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: non sono necessarie risorse per il raggiungimento di questo obiettivo. Il CdS ed i docenti della sezione di Anglistica valuteranno, a partire dalla prima sessione d'esame dell'anno accademico 2016-17 il profitto degli studenti verificando l'effettiva presenza di un miglioramento dei dati rispetto agli anni precedenti, anche in termini di sostenibilità in relazione agli spazi e alle infrastrutture a disposizione del CdS.

Obiettivo n. 2:

Costante 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 ogni autunno l'andamento di questo parametro.

Obiettivo n. 4:

Ulteriore sensibilizzazione dei docenti alla qualità della formazione.

Azioni da intraprendere: Partecipazione a eventuali corsi di formazione sulla didattica offerti dall'Ateneo. **Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:** la Coordinatrice, con l'aiuto della Responsabile dell'unità di supporto alla didattica e dei componenti della Commissione AQ, incoraggerà la partecipazione dei docenti del CdS a tali corsi in contatto costante con la rappresentante della Scuola presso l'Osservatorio per la Qualità della Formazione.

Obiettivo 5:

Redazione di linee guida sulla redazione della sezione delle schede relativa ai risultati di apprendimento in modo che siano identificati diversi livelli di raggiungimento dei risultati di apprendimento e che tali livelli si possano riflettere nel giudizio finale.

Azioni da intraprendere: redazione delle linee guida.

Modalità: redazione di un documento, diffusione a tutti i docenti. **Risorse:** non sono necessarie risorse. **Scadenze previste:** aprile 2017. **Responsabilità:** Coordinatrice del CdS.

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:

3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

1. Come sono stati identificati e organizzati i principali processi di gestione del CdS? (Attività collegiali finalizzate al coordinamento, alla revisione, al miglioramento delle attività didattiche; Monitoraggio delle carriere; Aggiornamento periodico dei profili e dei percorsi formativi)?

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 ad 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, rappresentanti delle Commissioni centrali del Dipartimento di afferenza a supporto della didattica, nominati o confermati dal Consiglio in occasione dell'approvazione del Manifesto degli studi annuale (sono attualmente: Prof.ssa Benati/Commissione Tutorato e orientamento, Prof.ssa Bricco/Commissione Relazioni internazionali; Prof.ssa Händl/Commissione Pratiche studenti e Commissione Piani di studi, Prof. Marelli/Commissione Web e docente responsabile del Laboratorio Linguistico multimediale del Dipartimento di Lingue e Culture Moderne). È inoltre coadiuvata dalla responsabile di unità di supporto alla didattica del Dipartimento di afferenza, la Responsabile dell'unità di supporto alla didattica, dott.ssa 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 ad 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 delle conoscenze iniziali: è l'unica commissione direttamente responsabile dei risultati, mentre le altre commissioni hanno carattere operativo ed 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.

2. Tali processi sono gestiti in modo competente, tempestivo ed efficace e i ruoli e le responsabilità sono stati definiti in modo chiaro e sono effettivamente rispettati?

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, nell'immediatezza, 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. Sebbene il Corso di studio riesca attualmente a raggiungere gli obiettivi gestionali, ciò è però avvenuto a costo di sacrifici notevoli da un parte di gruppo di docenti che per assolvere agli incarichi organizzativi è costretto a ridurre il tempo per la ricerca, Dall'analisi della situazione risulta quindi indispensabile una migliore distribuzione dei carichi gestionali.

3. Le risorse e i servizi a disposizione del CdS permettono il raggiungimento degli obiettivi stabiliti?

Le risorse e i servizi a disposizione del CdS al momento permettono il raggiungimento degli obiettivi stabiliti, nonostante le criticità evidenziate negli ultimi RAR 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 ad 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).

4. Le azioni correttive proposte anno per anno nel RAR sono state gestite in modo efficace?

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.

5. La documentazione pubblica sulle caratteristiche e sull'organizzazione del CdS è completa, aggiornata e trasparente ed è effettivamente accessibile ai soggetti interessati (stakeholder)?

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 sulla versione precedente del sito web 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

Premessa: Il CdS è consapevole che le criticità più incisive (strutture inadeguate, carenza del personale strutturato) sono risolvibili solo attraverso un intervento "dall'alto". Pertanto, oltre agli obiettivi volti a sensibilizzare gli organi di governo al proposito di tali criticità, il CdS ha deciso di porsi una serie di obiettivi volti a migliorare l'attuale qualità didattica e gestionale con le risorse a disposizione, motivo per cui nell'attuale riesame ciclico è stata data necessariamente preferenza a obiettivi perseguibili senza risorse finanziarie.

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 la Coordinatrice del CCS dell'organizzazione di consultazioni, in loco o in via telematica, con il Comitato di indirizzo, con cadenza annuale. Prossima consultazione: entro ottobre 2017. Responsabile: Coordinatore CCS. Non sono necessarie risorse finanziarie.
2. Il CdS incarica il Delegato all'Orientamento di 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 2017-2018: ottobre 2017. 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 (aule più concentrate e più capienti, aule non sottoposte a vincoli restrittivi legati alla situazione meteorologica, riscaldamento e climatizzazione più efficaci, attrezzature per la didattica quali proiettori, pc meno obsoleti, ecc.). L'obiettivo appare perseguibile in quanto l'Ateneo ha autonomia di intervento.

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 la Coordinatrice del CCS di effettuare le necessarie segnalazioni entro la fine di maggio 2017, sulla base del monitoraggio della situazione nel primo e nel secondo 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 di documentare nei prossimi RAR gli esiti del monitoraggio dell'ambiente d'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: 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: entro aprile 2017, in tempo utile per il riesame annuale delle commissioni a supporto dell'attività formativa.

Obiettivo n. 4:

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, coadiuvate 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.