

## Rapporto di Riesame ciclico del Corso di Studio

**Denominazione del Corso di Studio:** Laurea Magistrale in Traduzione e Interpretariato

**Classe:** LM94

**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, Joachim Gerdes, Claudia Händl, Laura Quercioli, Simone Torsani (Membri della Commissione AQ Didattica 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

Dott. Diego Cresceri e Dott.ssa Maurizia Gregorio (Rappresentanti del mondo del lavoro, Novilinguist s.p.a.), Dott.ssa Cristina Pietropaolo (Aiti Liguria)

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 Traduzione e Interpretariato, 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.

# 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.*

Obiettivo n. x:

Azioni intraprese:

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

*aggiungere campi separati per ciascun obiettivo*

### 1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

#### **Consultazioni e rapporti con il mondo della produzione, dei servizi e delle professioni**

Le analisi condotte dalla Commissione AQ CCS si basano sui dati della SUA, delle schede descrittive degli insegnamenti del CdS e su consultazioni con gli esponenti dei settori mediazione, traduzione, turismo, commercio estero e comunicazione (riunioni del Comitato di Indirizzo). 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).

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 (requisito AQ5.A.1). 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).

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.

Con i suoi percorsi formativi che puntano su una buona formazione culturale generale e su competenze trasversali che non si limitano a quelle linguistiche, il CdS in Traduzione e interpretariato forma figure professionali coerenti l'ambito della mediazione linguistica in tutte le sue sfaccettature.

Sono stati valutati positivamente dal Comitato d'indirizzo la **coerenza fra l'offerta formativa del CdS in Traduzione e Interpretariato, i fabbisogni formativi del territorio e gli sbocchi professionali**. È stata sottolineata l'esigenza da parte del mercato del lavoro di poter disporre di laureati con ottime conoscenze linguistiche, tecniche e informatiche per svolgere le funzioni di:

- mediatore linguistico
- interprete di trattativa
- mediatore nel settore pubblico addetto ai rapporti con i cittadini stranieri o con le istituzioni nazionali e internazionali
- collaboratore negli scambi interculturali
- collaboratore nelle aziende che forniscono servizi di mediazione linguistica, anche in ambito turistico
- traduttore altamente specializzato

#### **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. Il corso prevede già l'attivabilità di tale SSD, tuttavia la carenza di risorse (umane, finanziarie e logistiche) rende difficilmente identificabile l'attivazione della lingua cinese come obiettivo a breve termine.

Non si dispone di dati riguardo al livello di benchmarking nazionale o internazionale del corso per quanto riguarda la ricognizione della domanda di formazione.

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

Tutte le parti interessate evidenziano l'importanza dell'esperienza all'estero, in particolare si sottolinea

una crescita dell'Erasmus Placement: gli studenti interessati passano da 6 (a.a. 2013/14) a 11 (a.a. 2014/15). L'esperienza professionale all'estero risulta quindi particolarmente gradita agli studenti e il corso offre opportunità crescenti in questo senso.

Gli enti/aziende che ospitano i tirocinanti del corso in Traduzione e Interpretariato valutano positivamente le loro competenze specifiche e/o trasversali, come si evince dai questionari che esprimono giudizi decisamente positivi. Infatti su 29 tirocini effettuati nell'anno 2015/2016 da studenti del CdS, oltre il 50% viene valutato come "ottimo" dal datore di lavoro, mentre il 13% viene valutato "buono" (il 31% delle aziende ospitanti non ha risposto al questionario), con una netta progressione del valore "ottimo" rispetto agli anni precedenti del triennio (23% nel 2014 e 36% nel 2015, dati ufficio tirocini di Dipartimento, quadro C3 SUA-CdS). Questo indicatore sembra indicare una miglior corrispondenza tra la domanda di formazione e la formazione stessa.

Il CCS 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:**

Ampliamento del comitato di indirizzo al fine di renderlo rappresentativo non solo della realtà locale, ma anche nazionale e internazionale.

#### **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:** modalità: contattare operatori del settore mediazione/traduzione e acquisire la loro disponibilità a far parte del Comitato di Indirizzo. Risorse: non sono necessarie risorse per il raggiungimento di questo obiettivo. Scadenze previste: la ricognizione di nuove forze internazionali per l'ampliamento del comitato di indirizzo dovrà essere conclusa entro il settembre 2019 (requisito AQ.5.A.2). Responsabilità: il responsabile di questa azione è la Commissione AQ e il Delegato del Dipartimento al tutorato e all'orientamento.

### **Obiettivo n. 2:**

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. 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.

## 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:

*aggiungere campi separati per ciascun obiettivo*

## 2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

### Individuazione di eventuali problemi e aree da migliorare

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.

Sebbene gli abbandoni non siano frequenti e si mantengano per il triennio 2014-2016 tra il 3 e il 13% con un tasso di progressione sempre superiore al 92% e leggermente superiore ai CdS simili della Scuola di Scienze Umanistiche (eccetto per l'a.a. 2013/2014 con 86%), sarebbe auspicabile un'ulteriore riduzione. Una recente ricognizione ha evidenziato che gli studenti a rischio perché più deboli sono gli studenti stranieri e coloro che provengono da un percorso triennale diverso da Teorie e tecniche della mediazione interlinguistica. Per porre rimedio a questa criticità, si istituirà un servizio di tutorato ad hoc (si rimanda agli obiettivi di questa sezione).

### Punti di forza

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

Tutti gli studenti devono sostenere la verifica iniziale della personale preparazione per entrambe le lingue di studio. Tale verifica consiste in una traduzione di un testo dialogico senza l'aiuto di dizionari, che mira a verificare la capacità del candidato a riformulare liberamente un testo in lingua straniera, verificando al contempo le conoscenze linguistiche e le capacità di manipolazione della lingua e di mediazione tra L1 e L2, che rientrano tra gli obiettivi formativi del corso. Nel caso di risultati non chiari, la commissione di ammissione può avvalersi di colloquio orale per valutare se la personale preparazione del candidato sia tale da consentirgli/le di proseguire gli studi con profitto.

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 per tutto il triennio 2014-2016.

In particolare, la coerenza tra i programmi e i contenuti degli insegnamenti rimane al di sopra del 90% eccetto per l'a.a. 2014/2015, quando si attesta comunque al di sopra dell'80%.

Lo stesso si può dire sulla chiarezza delle modalità di esame, sulla quale si esprime positivamente oltre l'80% degli studenti con una flessione nell'a.a. 2014/2015.

La flessione nell'anno centrale può essere attribuita all'introduzione dell'obbligo di risposta al questionario al momento dell'iscrizione all'esame da parte degli studenti. Questo ha reso molto più capillare l'indagine, introducendovi però una stortura: gli studenti devono scegliere in autonomia se compilare il questionario come frequentanti o non frequentanti e questo non è sempre facile in corsi senza obbligo di frequenza; inoltre non si è più trattato di risposte spontanee da parte di studenti interessati (che giustifica le percentuali molto elevate di risposte positive nell'a.a. 2013/2014).

Soddisfacente è anche il parametro legato all'attrattività da fuori regione (oltre il 40% degli iscritti), come anche la possibilità di conseguire un doppio diploma (percorso Proscenio, in collaborazione con l'Università di Toulouse).

Dal punto di vista dell'occupazione, parametro fondamentale per valutare il rapporto tra formazione, efficacia e domanda, possiamo constatare che i laureati che lavorano a un anno dalla laurea sono in calo (dal 66,7% dei laureati 2013 (indagine Almalaurea 2014) al 46,4% dei laureati del 2015 (indagine del maggio 2016). Tuttavia, i dati 2014 e 2015 sono leggermente superiori a quelli della stessa classe di laurea a livello nazionale, mentre non si dispone dei dati 2016 per il confronto con la situazione nazionale, tutto questo a fronte di una difficile congiuntura economica locale. Per contro, l'efficacia degli studi nel contesto lavorativo sembra essere in aumento nel corso dell'ultimo triennio, poiché il 58,3% dei laureati nel 2015 dichiara di usare in maniera elevata le competenze acquisite con la laurea (mentre tra i laureati nel 2013 solo il 26,9% dichiaravano che la laurea fosse molto efficace nel lavoro svolto (50% la dichiaravano abbastanza efficace). In particolare, sembra che il tasso di efficacia della laurea sia inversamente proporzionale al tasso di occupazione (per es. dati Almalaurea 2016) e che un maggiore tasso di occupazione implicherebbe lo svolgimento di mansioni diverse da quelle per cui i laureati sono stati formati. Le difficoltà economiche che conosce il territorio ligure e del Nord-Ovest invita la commissione AQ ad ampliare il contesto di riferimento occupazionale modificando la composizione del Comitato di Indirizzo.

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.

## 2-c INTERVENTI CORRETTIVI

### Obiettivo n. 1:

Monitoraggio delle schede descrittive degli insegnamenti

**Azioni da intraprendere:** monitoraggio delle schede affinché presentino in maniera sempre più accessibile i contenuti al potenziale studente e allo studente.

**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. 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:

Introduzione di un servizio di tutorato didattico di supporto alla traduzione e all'interpretazione.

**Azioni da intraprendere:** selezionare tutor didattici tra gli studenti del II anno della stessa LM e istituire un tutorato trasversale di 50 ore per traduzione, orientato soprattutto al supporto degli studenti che provengono da una laurea triennale diversa dalla Mediazione linguistica. Tale tutorato, trasversale alle lingue, avrà il compito di fornire agli studenti strumenti che potranno facilitare il loro avvicinamento al mondo della traduzione.

**Modalità:** selezione di un tutor e istituzione di un tutorato didattico. **Risorse:** le risorse verranno reperite all'interno di quelle attribuite al tutorato didattico dei CdS. **Scadenze previste:** erogazione del tutorato entro la fine dell'a.a. 2016/2017. **Responsabilità:** Presidente della CTO.

### 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.

### **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 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 con elevata competenza nel settore della traduzione e dell'interpretariato, nominati o confermati dal Consiglio in occasione dell'approvazione del Manifesto degli studi annuale (sono attualmente le prof.sse Morelli, Rizzato, Salmon). È inoltre coadiuvata dalla Responsabile di unità di supporto alla didattica del Dipartimento di afferenza, dott.ssa Roberta Ferrando e dal 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 dell'adeguatezza della preparazione personale per l'ammissione a questo corso magistrale: 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.

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 traduzione e dell'interpretariato;

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. Questa 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 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).

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.

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 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 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: 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, coadiuvati 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.