

Denominazione del Corso di Studio: Discipline della mediazione linguistica

Classe: L-12

Sede: Macerata

Primo anno accademico di attivazione: Ordinamento didattico a.a. 2014-15 modificato a.a. 2016-17

Gruppo di Riesame

Membri della Commissione accreditamento CdS:

Prof.ssa Raffaella Merlini (Presidente del CdS) – Responsabile del Riesame

Prof. Stefano Pigliapoco (Referente Qualità CdS)

Dott. Alessandro Capecci (Referente del Personale Tecnico Amministrativo)

Sig.na Francesca Scarpaleggia (Rappresentante degli studenti)

Altri componenti

Prof.ssa Francesca Chiusaroli (Delegata alla Didattica generale)

Prof. Gianluca Frenguelli (Delegato per l'inserimento occupazionale) – presente in via telematica

Assenti giustificati:

Dott.ssa Costanza Geddes da Filicaia (Delegata al Tutorato)

Il Gruppo di Riesame del Corso di studio L-12 si è riunito in data **30-11-2015** per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame, procedendo alla valutazione e al monitoraggio dei dati inerenti al CdS.

Il rapporto di Riesame ciclico è stato presentato e discusso dal Consiglio del Corso di Studio del **9-12-2015** e dal Consiglio di Dipartimento del **10-12-2015**.

La Presidente, avendone ricevuto mandato dal Consiglio del Corso di Studio del 14.1.16, ha recepito i rilievi emersi dall'attività di monitoraggio del PQA con nota del 20.1.16.

1 – LA DOMANDA DI FORMAZIONE

1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

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

Obiettivo n. 1: Anche in collaborazione con la responsabile del placement, istituire una prassi consolidata nel consultare il mondo del lavoro così da avere un ampio paniere di interlocutori e delle modalità/tempi di consultazione strutturati.

Azioni da intraprendere: Consultare almeno semestralmente i diversi Rapporti riguardanti l'occupazione su base territoriale e nazionale. Individuare ulteriori momenti di incontro atti alla verifica della rispondenza tra azioni intraprese e esigenze espresse dagli interlocutori intervistati.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Comunicazione semestrale in CU degli esiti dei rapporti pubblicati dagli enti preposti; organizzazione di ulteriori incontri con gli interlocutori precedentemente interpellati; organizzazione di incontri con nuovi interlocutori.

Stato di avanzamento dell'azione: Il Corso, attraverso i docenti strutturati ad esso afferenti e in particolare attraverso i due tutor responsabili dei tirocini, tiene regolari contatti con enti e aziende del territorio, al fine di monitorare non solo le attività svolte dagli studenti tirocinanti, ma anche le nuove esigenze di formazione provenienti dal mondo del lavoro. I risultati di tali contatti vengono riferiti in sede di Consiglio di Classe. Non si è invece potuto dar seguito alla specifica azione prevista per l'a.a. 2014-15, ovvero l'istituzione di una prassi consolidata di consultazione formale a scadenze prefissate, per mancanza del necessario supporto conseguente all'assenza del responsabile amministrativo del Dipartimento al placement. Il delegato per l'inserimento occupazionale, prof. Gianluca Frenguelli, presente alla riunione odierna, ha infatti ricordato di

aver assegnato a tale unità amministrativa una serie di attività di ricognizione e catalogazione delle realtà aziendali del territorio, che non sono mai state svolte.

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

Commenti sulle indagini e consultazioni riguardanti il mondo della produzione, dei servizi e delle professioni che nel corso degli anni il CdS ha considerato o condotto al fine di definire la domanda di formazione. Analisi e commenti dei risultati di tali indagini e consultazioni. Individuazione di eventuali problemi e aree da migliorare. È facoltativo segnalare punti di forza del CdS se ritenuti di particolare valore e interesse.

Fin dalla sua istituzione, il Corso di Laurea ha tenuto costanti contatti con le aziende del territorio, presso le quali molti suoi studenti svolgono lo stage obbligatorio previsto nel piano di studi, monitorando continuamente le esigenze e i suggerimenti delle aziende, al fine di una sempre maggior professionalizzazione dei propri laureati. Ciò ha permesso l'instaurarsi di una proficua collaborazione fra Corso di Laurea e aziende.

Proprio al fine di venire incontro, in maniera sempre più incisiva ed aggiornata, alla precisa richiesta del mondo del lavoro, l'offerta formativa modificata, che il Consiglio unificato delle lauree in Discipline della Mediazione linguistica propone a partire dall'anno accademico 2016/2017, e che è scaturita da una valutazione delle criticità emerse in sede di Riesame annuale 2015, è stata sottoposta a 11 soggetti, rappresentanti della produzione e dei servizi, ai sensi del D.M. 270/2004, art.11, c. 4. La consultazione è avvenuta in modalità telematica con invio di questionario in data 20 novembre 2015. Il questionario conteneva, in osservanza delle "Modalità di consultazione" indicate al punto 2.3.2 delle "Linee guida per la consultazione di istituzioni ed attori sociali ed economici" emanate dal PQA, la descrizione del nuovo percorso formativo, con allegato piano di studi, la descrizione degli sbocchi professionali e delle relative funzioni e competenze, e i risultati di apprendimento attesi, in termini di conoscenze e capacità dei laureati.

I risultati della consultazione sono stati ampiamente positivi e hanno confermato la necessità di una figura professionale dotata di competenze linguistico-culturali in tre lingue straniere, oltre l'italiano, che sappia padroneggiare le tecniche della traduzione specialistica e dell'interpretazione di trattativa, e che posseda una conoscenza di base degli aspetti legislativi ed economici necessari per coordinare progetti aziendali relativi alle relazioni internazionali e alla gestione informatica dei documenti. L'unico suggerimento emerso riguardava l'aumento delle ore di tirocinio; tale suggerimento è stato accolto, come evidenziato qui di seguito (per i dettagli di tale consultazione si rimanda al file "Sintesi delle consultazioni con il sistema socio-economico e le parti interessate e dell'analisi documentale", allegato al quadro A1a della Scheda SUA 2016).

Forte anche delle indicazioni emerse da quest'ultima consultazione, il Consiglio Unificato nella seduta del 9-12-2015, intendendo comunque confermare l'impianto generale, ha deliberato di addivenire alla modifica dell'Ordinamento didattico del CdL triennale (Cl. L-12), apportando le seguenti modifiche:

- ampliamento da 12 cfu a 18 cfu di una disciplina e/o moduli a scelta dello studente;
- spostamento dal secondo al primo anno di una disciplina e/o moduli a scelta dello studente;
- ampliamento da 3 cfu a 6 cfu del Tirocinio e diminuzione da 9 cfu a 6 cfu delle Ulteriori conoscenze;
- disattivazione del modulo di Comunicazione e archiviazione digitale (M-STO/ 08);
- spostamento al secondo anno dell'insegnamento di Linguistica italiana;
- spostamento al secondo anno di Economia aziendale (SECS-P / 07) / Politica economica (SECS-P/02);
- ridenominazione dell'insegnamento di Informatica documentale e multimediale in Informatica documentale (M-STO/08);
- sostituzione del SSD L-FIL-LET/10 (Letteratura italiana) con L-FIL-LET/11 (Letteratura italiana contemporanea).

Tali modifiche intendono rispondere alle esigenze emerse nell'ambito dei tavoli di lavoro organizzati per la modifica degli ordinamenti e tenutisi nelle seguenti date: 4.11.15, 11.11.15, 26.11.15 e 2.12.15. A queste riunioni ha partecipato, oltre alla presidente del CU, un docente per ciascuna area disciplinare del Corso di laurea.

Tramite le suddette modifiche il CU potenzia, all'inizio del percorso di studi, le abilità linguistiche, permettendo agli studenti di attingere ai cfu delle discipline e/o moduli a scelta dello studente sin dal primo

anno per poter studiare a crediti pieni anche la loro terza lingua, che da piano di studi è invece a crediti ridotti. Aumenta altresì il numero di cfu assegnati a tali discipline al fine di consentire agli studenti delle lingue extra-europee di ampliare le loro conoscenze culturali in questi ambiti specifici.

Alla luce dell'analisi dei dati di percorso e di uscita effettuata nel Riesame annuale 2015, che evidenzia un significativo tasso di mancate reiscrizioni tra il primo e il secondo anno, e una lentezza nell'acquisizione dei crediti, proprio per alleggerire il carico di studio nella prima annualità del corso e favorire così la progressione della carriera si è ritenuto opportuno ridurre il carico degli insegnamenti specialistici del primo anno. Sono state dunque spostate al secondo anno le discipline specialistiche di Politica economica ed Economia aziendale ed è stato eliminato il modulo di Comunicazione e archiviazione digitale, lasciando l'apprendimento delle conoscenze di Informatica documentale agli stadi più avanzati del percorso di studi (3° anno). Anche l'insegnamento di Linguistica italiana è stato spostato dal primo al secondo anno, in quanto è questa l'annualità in cui le attività traduttive diventano preminenti ed è quindi più necessario il consolidamento delle competenze di lingua italiana. L'aumento dei cfu assegnati al Tirocinio obbligatorio va nella direzione indicata dal mondo del lavoro, come emerso in sede di consultazione, e risponde anche alle esigenze già segnalate dai tutor aziendali, durante i contatti informali intercorsi in questi ultimi anni, di una presenza più estesa nel tempo del tirocinante all'interno dell'azienda. Infine, la sostituzione di Letteratura italiana con Letteratura italiana contemporanea rende ancora più congruente tale insegnamento con l'impianto complessivo e le finalità formative del corso.

Il Gruppo di riesame ritiene che la gamma degli enti e delle organizzazioni interpellate in occasione della recente consultazione sia sufficientemente rappresentativa del mondo della produzione e dell'impresa, e che i tempi e i modi siano stati adeguati per poter raccogliere le indicazioni necessarie a modificare l'Ordinamento didattico del CdS in modo da renderlo maggiormente rispondente ad esigenze reali e contingenti del mondo del lavoro.

Si conferma, infine, la consultazione periodica dei seguenti documenti:

AlmaLaurea: XVII indagine 2015 Condizione occupazionale dei laureati
ISFOL – RAPPORTO DI MONITORAGGIO DEL MERCATO DEL LAVORO 2014
CNEL – RAPPORTO SUL MERCATO DEL LAVORO 2013 - 2014
CNEL – MERCATO DEL LAVORO: SOGGETTI, IMPRESE E TERRITORI

Per quanto riguarda le funzioni e le competenze indicate nella definizione delle figure professionali di sbocco, si ritiene che, essendo chiaramente esplicitati i principali ambiti formativi cui attiene il CdS, esse siano chiaramente individuabili e direttamente corrispondenti ai risultati di apprendimento attesi (cfr. SUA - Quadro A2.a).

1-c INTERVENTI CORRETTIVI

In conseguenza a quanto evidenziato, individuare i problemi su cui si ritiene prioritario intervenire, descrivere quindi l'obiettivo da raggiungere e i modi per ottenere un risultato verificabile. Schema:

Obiettivo n. 1: Il Gruppo di riesame ritiene che, per quanto attiene alla predisposizione di un dialogo costante, aperto e collaborativo tra il mondo dell'università e quello del lavoro, si debbano organizzare consultazioni regolari, con cadenza annuale, preferibilmente in presenza e a livello dipartimentale, per una migliore sinergia e un uso più efficiente delle risorse.

Azioni da intraprendere: La creazione di una prassi consolidata era stata individuata come azione auspicabile già nel Riesame precedente. Visto che tale azione, per i motivi evidenziati sopra, non è stata attuata, la si ripropone in questa sede.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Il CU, nella persona della Presidente, provvederà a sollecitare il delegato del Dipartimento per l'inserimento occupazionale affinché individui le risorse, anche amministrative, necessarie per creare tale prassi, tramite la preliminare estrapolazione dalla banca dati di

2 – I RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI E ACCERTATI

2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

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

Obiettivo n. 1: Acquisire maggiori informazioni sull'organizzazione e il funzionamento di analoghi CdS, in particolare per quanto riguarda la definizione dei requisiti di apprendimento attesi e la loro applicazione.

Azioni da intraprendere: Nominare una commissione che riferisca periodicamente in merito agli esiti delle proprie ricerche su base nazionale e internazionale.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Entro febbraio 2014 il Cu provvede a individuare l'organo o il/i docente/i responsabili di dare avvio ad un lavoro comparato a livello nazionale e internazionale, che porti alla parametrizzazione delle *performances* di diverse istituzioni universitarie in ordine alla definizione delle schede di insegnamento, delle modalità didattiche e di esame, di requisiti di apprendimento attesi. I risultati dei lavori vengono relazionati al Consiglio unificato almeno una volta l'anno (di norma con congruo anticipo rispetto all'incontro stabilito per il Riesame annuale AVA).

Stato di avanzamento dell'azione: Il tavolo di lavoro che si è occupato della modifica degli ordinamenti didattici (vedi sopra quadro 1-b) ha effettuato tale confronto su base nazionale, preliminarmente alla riscrittura degli ordinamenti didattici. L'obiettivo di una istituzionalizzazione di tale prassi, tuttavia, non è stato raggiunto in quanto il CU ha accertato l'impossibilità oggettiva di aumentare ulteriormente il carico di lavoro dei pochi docenti strutturati afferenti al Corso di laurea, già eccessivo a causa dell'aumento esponenziale delle immatricolazioni negli ultimi due anni.

Obiettivo n. 2: Ove reso possibile dalla natura disciplinare dell'insegnamento, favorire integrazione e complementarietà tra gli insegnamenti impartiti per un migliore raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi.

Azioni da intraprendere: Considerazione collegiale, all'interno del Consiglio di Corso di laurea, degli argomenti proposti dai diversi insegnamenti del corso di studio.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: la Presidente prevede uno specifico punto all'o.d.g. del Consiglio di Corso di laurea nel mese in cui viene stabilito l'approntamento dei programmi dei corsi.

Stato di avanzamento dell'azione: Si è proceduto, come previsto, al monitoraggio delle schede degli insegnamenti dei docenti di ruolo (vedi verbale CU del 15-7-2015, punto n. 3 all'ODG "Coordinamento delle attività formative - Schede degli insegnamenti") e al successivo monitoraggio delle schede degli insegnamenti dei docenti titolari di affidamenti e contratti (vedi verbale CU del 15-9-2015, punto n. 3. all'ODG "Coordinamento delle attività formative - Schede degli insegnamenti Bando di Dipartimento a.a. 2015/16 prot. n. 8441 - 11 giugno 2015". Sulla base di tale monitoraggio, la vice-presidente del CU, prof.ssa Bianca Sulpasso, per tramite della dott.ssa Latini, ha segnalato ai docenti interessati le integrazioni necessarie (vedi mail 7-8-2015). Tutti i docenti interpellati hanno provveduto alle modifiche richieste. Una volta assegnate le ultime titolarità degli insegnamenti programmati nel II semestre dell'a.a. 2015-16 si procederà al relativo monitoraggio entro febbraio 2016.

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

Commenti sulla validità della risposta alla domanda di formazione, ovvero dei risultati di apprendimento del CdS nel suo complesso e dei singoli insegnamenti in relazione alle funzioni e competenze adottate come riferimento di progettazione del CdS. Analisi della capacità di accertare l'effettivo raggiungimento dei risultati di apprendimento previsti. Individuazione di eventuali problemi e aree da migliorare. È facoltativo segnalare punti di forza del CdS se ritenuti di particolare valore e interesse.

Alla luce della recente consultazione con il mondo del lavoro (vedi sopra quadro 1-b), il CdS si è rivelato congruente con la domanda di formazione richiesta. In particolare, i risultati di apprendimento generali individuati per il CdS (vedi SUA 2016, nello specifico i Quadri A4a e A4b1) si sono dimostrati efficaci nel giungere alla definizione di un percorso di studi i cui laureati sappiano affrontare le funzionalità e le competenze proprie di ambiti professionali internazionali, multiculturali, specialistici e complessi.

Per quanto riguarda le schede descrittive dei singoli insegnamenti, esse vengono compilate annualmente da tutti i docenti avvalendosi di un apposito web-format, avente i seguenti campi: denominazione dell'insegnamento; nome del docente; ore; cfu; ssd, obiettivi formativi/risultati di apprendimento attesi, prerequisiti, programma del corso, metodologie didattiche, modalità di valutazione, testi adottati e/o consigliati, altre risorse/materiali aggiuntivi, altre lingue utilizzate per l'attività didattica e/o per la valutazione. Le schede descrittive degli insegnamenti vengono pubblicate sul sito di Ateneo in una pagina web appositamente dedicata e regolarmente aggiornata (cfr. link: <http://lettereestoria.unimc.it/it/didattica/guide-e-piani-di-studio-1/guide-dello-studente>) entro il mese di luglio di ogni anno, cioè una volta raccolte tutte le schede compilate a seguito delle dichiarazioni di impegno didattico dei docenti incardinati e espletate le procedure di bando per la copertura degli insegnamenti posti a contratto. Esse possono essere disponibili nella loro totalità una volta coperti tutti gli insegnamenti banditi con tempi dipendenti di volta in volta dalla presenza e/o dall'idoneità dei candidati.

Le schede di insegnamento rese nell'ambito delle procedure di bando sono oggetto di valutazione della Commissione valutazione titoli e costituiscono elemento discriminante per l'assegnazione del contratto di insegnamento; di conseguenza, tale Commissione si premura di accertare non solo l'adeguatezza dei contenuti del programma, ma anche la congruenza degli obiettivi formativi e dei requisiti di apprendimento specifici con quelli generali del CdS.

Quanto alle schede di insegnamento rese dai docenti strutturati, considerato che essi possiedono la competenza e l'esperienza professionale necessarie per la compilazione delle schede e la disponibilità a recepire eventuali indicazioni dei portatori di interesse, tenuto conto che la struttura del percorso formativo e i relativi requisiti di apprendimento attesi sono stati collegialmente formulati nell'ambito della definizione dell'Ordinamento didattico del CdS, nel rispetto della libertà di insegnamento non si è ravvisata la necessità di una supervisione preliminare alla formulazione dei programmi. Il Consiglio Unificato, in ogni caso, stante il dettato del DM 47/2013, investe il Presidente del CdS dell'onere di monitorare la coerenza delle singole schede di insegnamento con la domanda formativa, con i requisiti di apprendimento attesi generali e di valutarne l'adeguatezza e l'eshaustività sotto ogni profilo. Il Presidente sottopone quindi al Consiglio Unificato gli esiti della valutazione operata, condividendo eventuali osservazioni di utilità generale e addivenendo ad una soluzione collegiale delle principali criticità ravvisate. La Presidente del CdS, avvalendosi anche del supporto della Segreteria amministrativa, accerta che le schede di insegnamento vengano opportunamente modificate.

Un controllo sull'adeguatezza delle schede di insegnamento può essere desunta anche dalle risultanze del questionario di valutazione della didattica compilato dagli iscritti (*ex lege* 370/99) e dai laureandi (AlmaLaurea). Infatti, il gruppo di riesame appura che presentano tutte punteggi soddisfacenti le valutazioni degli studenti inerenti alla chiarezza delle modalità di esame (7,89), all'adeguatezza del carico didattico (7,38), all'adeguatezza delle modalità didattiche (7,99) e dei materiali didattici (7,70). Per quanto riguarda i laureati, ben il 98% ritiene che il carico di studio degli insegnamenti sia stato adeguato.

Inoltre, considerate le particolari difficoltà formative che comporta l'apprendimento a livello avanzato di tre lingue straniere, il gruppo di Riesame considera soddisfacente la media del voto di esame (25,99) e ulteriore prova dell'adeguatezza e della completezza delle schede di insegnamento, nonché del raggiungimento dei livelli di apprendimento attesi.

Criticità emergono invece relativamente alle seguenti aree:

- tempo medio di laurea
- mancate re-iscrizioni tra il I e II anno
- numero degli abbandoni
- indisponibilità di aule con capienza adeguata all'elevata numerosità degli studenti del CdS e con le attrezzature necessarie.

2-c INTERVENTI CORRETTIVI

In conseguenza a quanto evidenziato, individuare i problemi su cui si ritiene prioritario intervenire, descrivere quindi l'obiettivo da raggiungere e i modi per ottenere un risultato verificabile.

Obiettivo 1: Ridurre il numero degli studenti inattivi, quello delle mancate iscrizioni tra I e II anno, e il tempo medio di laurea.

Azione da intraprendere

Ripensare l'ordinamento didattico del Corso L-12 in modo da facilitare la progressione del percorso di studio.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

_Costituire un Tavolo di lavoro, composto dal Presidente della classe, il Responsabile della qualità del CdS e un rappresentante per ogni settore disciplinare presente all'interno del piano di studi, a cui affidare il compito di elaborare una proposta di modifica dell'ordinamento didattico della L-12, nel rispetto della normativa vigente in materia.

_Presentare al Consiglio di Dipartimento, per la necessaria approvazione, la proposta elaborata dal Tavolo di lavoro e validata dal Consiglio di Classe.

_Apportare all'ordinamento didattico del CdS L-12 le modifiche approvate.

3 – IL SISTEMA DI GESTIONE DEL CDS

3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

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

Obiettivo n. 1: Implementare la cultura al miglioramento continuo, promuovendo la conoscenza del SQ del CdS.

Azioni da intraprendere: Individuare un gruppo di lavoro che definisca delle linee guida che consentano di formalizzare modalità e tempi per la comunicazione del SQ a tutti i portatori di interesse.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Il CU, per tramite del Presidente, provvede ad avanzare apposita richiesta al Direttore di Dipartimento per la nomina di un gruppo di lavoro interclasse (docenti, studenti, pta) che entro il termine dell'anno accademico in corso provveda alla definizione delle linee guida necessarie. Ai risultati dei lavori sarà data pubblicazione e diffusione tramite i canali web del Dipartimento e/o dei vari CdS.

Stato di avanzamento dell'azione: L'azione proposta è stata superata dal fatto che l'Ateneo ha deciso di pubblicare un'intera sezione dedicata alla qualità nel sito di Ateneo (<http://www.unimc.it/it/qualita/didattica>). L'Area per la didattica, l'orientamento e i servizi agli studenti - ADOSS in sinergia con il PQA ha stabilito di convocare tavoli per la didattica almeno con scadenza semestrale in modo da potersi confrontare a livello di ateneo anche sui temi inerenti alle procedure ANVUR e della qualità.

Obiettivo n. 2: Migliorare le risorse strutturali a disposizione del CdS (numero e dotazione di aule e laboratori).

Azioni da intraprendere: Avviare le azioni necessarie per trasferire il CdS dalla sede di Civitanova M. a quella amministrativa di Macerata.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Il Rettore, sentito il Direttore del Dipartimento di Studi umanistici, dispone per tramite dell'Ufficio tecnico di dare seguito al trasferimento della sede del CdS con le relative risorse mobili e di personale affinché possa normalmente prendere avvio la didattica per l'inizio dell'a.a. 2014-15.

Stato di avanzamento dell'azione: Dall'a.a. 2014-15, il CdS è stato trasferito a Macerata.

3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

Commenti sull'efficacia della gestione. Eventuali esigenze di ridefinizione o di revisione dei processi per la gestione del CdS. Individuazione di eventuali problemi e aree da migliorare. È facoltativo segnalare punti di forza della gestione del CdS se ritenuti di particolare valore e interesse.

L'Ateneo ha definito il Manuale della qualità, al quale devono attenersi i Corsi di Studio e che è stato pubblicato al seguente link:

http://www.unimc.it/it/qualita/sistemaAQ/documenti/P01_aqdellaformazionerev_2.pdf).

Il Manuale struttura per processi le attività dell'Ateneo. Tali processi sono qui di seguito elencati:

1. progettazione e sviluppo della didattica dei CdS;
2. gestione risorse umane;
3. gestione materiali e approvvigionamenti;
4. formazione studenti;
5. servizi alla didattica

(vedi anche il sito <http://www.unimc.it/it/qualita/sistemaAQ/documentazione-aq>).

La politica della Qualità dell'Ateneo è disponibile al link: <http://www.unimc.it/it/qualita>; è stato, inoltre, istituito un Presidio di Qualità di Ateneo - PQA, i cui compiti sono elencati al link: <http://www.unimc.it/it/qualita/sistemaAQ/pqa>.

Nel documento "AQ della formazione" sono stati precisati i soggetti responsabili dei processi di assicurazione della Qualità dei CdS e i compiti e le funzioni in capo ad essi (vedi: http://www.unimc.it/it/qualita/sistemaAQ/documenti/P01_aqdellaformazionerev_2.pdf).

In aggiunta a tali strumenti, il CdS ha individuato un **referente per la qualità** nella persona del Prof. Stefano Pigliapoco.

A decorrere dall'anno è stata predisposta una procedura centralizzata per la segnalazione di reclami; tale procedura è disponibile al link: <http://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami>. Fino ad oggi, la procedura è stata utilizzata per la risoluzione di n. 19 reclami. Va segnalato che il **numero dei reclami** presentati dagli studenti del CdS L-12, nell'anno accademico 2014/2015, rappresenta i due terzi di tutti quelli ricevuti dal Dipartimento, e che tutte le 19 segnalazioni hanno riguardato docenti non incardinati nel CdS, a dimostrazione della difficoltà di garantire standard qualitativi elevati in un Corso di laurea caratterizzato da un'elevata numerosità degli studenti e da un numero esiguo di docenti strutturati.

Il CdS, a decorrere dal 2013, ha provveduto a redigere i Riesami annuale e ciclico ogni volta ve ne fosse la necessità. Si elencano di seguito i documenti pubblicati:

- Riesame annuale anno 2013, anno 2014, anno 2015.
- Riesame ciclico anno 2014.

In occasione di ogni modifica ordinamentale o del Piano degli studi, il Consiglio Unificato verifica puntualmente la coerenza degli obiettivi generali con l'articolazione del percorso di studio; come sopra indicato, viene, inoltre, annualmente verificata la coerenza di ogni singola Scheda di insegnamento con il progetto formativo generale.

Il trasferimento del CdS dalla sede di Civitanova a quella di Macerata non ha risolto le criticità logistiche, a causa di un aumento esponenziale delle immatricolazioni negli ultimi due anni accademici. Il monitoraggio delle presenze degli studenti alle lezioni dei singoli corsi, effettuato durante tutto l'a.a. 2014-15, ha evidenziato l'inadeguatezza dell'attuale dotazione di aule e laboratori attrezzati.

3-c INTERVENTI CORRETTIVI *In conseguenza a quanto evidenziato, individuare i problemi su cui si ritiene prioritario intervenire, descrivere quindi l'obiettivo da raggiungere e i modi per ottenere un risultato verificabile.*

Obiettivo n. 1: redigere delle linee guida che prevedano la possibilità di tenere in debita considerazione i reclami, specialmente quelli riguardanti uno stesso soggetto.

Azioni da intraprendere: valutare in Consiglio di Dipartimento la possibilità/opportunità di formalizzare una procedura che consenta di rispondere adeguatamente ai reclami, specie se reiterati e riferiti ad uno stesso soggetto. Tale procedura, nel caso di rimostranze dirette, fondate e comprovate nei confronti di docenti a contratto dovrebbe aprire la possibilità di non assegnare a tali soggetti affidamenti o contratti in sede di Commissione valutazione titoli. La procedura anzidetta, una volta individuata, sarà trasmessa al PQA, perché possa essere valutata.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: la Presidente del CU provvederà a sollevare la questione in Consiglio di Dipartimento, sottolineando la necessità che vengano concordate e deliberate le linee guida di cui sopra. Gli esiti dei lavori deliberati in Consiglio di Dipartimento saranno trasmessi al PQA perché possano essere valutati.

Obiettivo n.2: Aumentare il numero dei docenti incardinati sul CdS, che, allo stato attuale e a fronte del forte aumento degli immatricolati, risultano insufficienti per garantire il corretto funzionamento di tutte le attività didattiche, organizzative e gestionali. In tal modo, si potrebbe anche dare applicazione agli obiettivi precedentemente disattesi (vedi sopra quadro 2A, Obiettivo 1) a causa dell'eccessiva mole di lavoro che grava sui pochi docenti incardinati.

Azioni da intraprendere: Approntare una programmazione triennale per l'aumento dei docenti strutturati incardinati sul CdS.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:La presidente del Cu provvederà ad approntare tale programmazione e a presentarla in CU perché venga attentamente valutata e deliberata. La programmazione sarà poi portata in Consiglio di Dipartimento.

Obiettivo n.3: Aumentare la disponibilità di aule con capienza adeguata alla numerosità degli studenti del CdS, la dotazione e l'ammmodernamento delle attrezzature attivate nelle stesse, anche per lo svolgimento di esercitazioni pratiche. In alternativa, introdurre il numero programmato.

Azioni da intraprendere: Interloquire con i vertici di Ateneo per individuare ulteriori spazi didattici, della capienza adeguata al numero degli iscritti. In alternativa, prevedere un punto all'Ordine del giorno dei competenti organi istituzionali per valutare la possibilità del numero programmato.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:La presidente del CU provvederà a valutare insieme al Direttore del Dipartimento le soluzioni concrete e a redigere una proposta da presentare al Senato accademico.