

**Denominazione del Corso di Studio:**Lingue Moderne per la comunicazione e la cooperazione internazionale  
**Classe:** LM-38  
**Sede:**Macerata  
**Primo anno accademico di attivazione:**Ordinamento didattico a.a. 2008-09 modificato a.a. 2016-17

## Gruppo di Riesame

### Membri della Commissione accreditamento CdS:

Prof.ssa Raffaella Merlini (Presidentedel 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 LM-38si 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.*

Non è possibile rendere conto degli esiti di azioni precedentemente adottate, in quanto il presente è il primo rapporto di Riesame cui la classe addiviene.

### 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 aziende ed enti presenti sia sul territorio regionale sia su quello nazionale, e con imprese internazionali 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 rappresentanti della produzione e dei servizi.

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 5 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 e 21 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 in grado di svolgere funzioni di elevata responsabilità in ambito istituzionale e delle relazioni internazionali. A tal fine sono richieste elevate competenze nella traduzione e interpretazione, oltre a conoscenze specifiche in ambito giuridico, economico, terminologico, e dell'archiviazione e conservazione digitale. Essendo i settori privilegiati per l'impiego dei laureati del Corso di Laurea magistrale LM38 non solo quelli della cooperazione internazionale e della comunicazione istituzionale in ambito medico e legale, ma anche quelli della multimedialità, dell'intrattenimento e dell'organizzazione degli spazi culturali, sono necessarie anche conoscenze in campo cinematografico e letterario. pienamente positivo è stato il riscontro avuto dalla ASUR Marche, Azienda sanitaria con la quale è stata recentemente avviata un'esperienza di tirocinio in ospedale, e che ha segnalato l'esigenza di ampliare alla comunicazione istituzionale, l'ambito delle competenze in interpretazione. Tale commento riflette precisamente una delle modifiche progettate, ovvero l'ampliamento dei contenuti dell'insegnamento di “Interpretazione di trattativa e consecutiva II”, che è stato inoltre più adeguatamente ridenominato “Interpretazione per la comunicazione istituzionale e mediatica”. Per una più dettagliata descrizione delle modalità e dei risultati 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 magistrale (Cl. LM-38), apportando le seguenti modifiche:

- diminuzione da 9cfu a 6 cfu dell'insegnamento di “Gestione informatica dei documenti e dei processi” (M-STO/08) che viene ridenominato “Gestione informatica dei documenti”;
- trasformazione dell'insegnamento di “Conservazione e gestione dei documenti informatici: requisiti e soluzioni” in disciplina a scelta dello studente con la nuova denominazione di “Archiviazione e conservazione digitale” e conseguente aumento da 3 cfu a 6 cfu.
- ridenominazione dell'insegnamento di “Interpretazione di trattativa e consecutiva I” in “Interpretazione per la cooperazione internazionale”;
- ridenominazione dell'insegnamento di “Interpretazione di trattativa e consecutiva II” in “Interpretazione per la comunicazione istituzionale e mediatica”;
- sostituzione del SSD L-FIL-LET/10 con L-FIL-LET/11 e conseguente sostituzione dell'insegnamento di “Lingua letteraria e linguaggi settoriali” con “Forme della lingua letteraria e specialistica contemporanea”;
- inserimento tra discipline e/o moduli a scelta dello studente di due nuovi insegnamenti: “Semiologia del linguaggio cinematografico” e “Terminologia e terminografia”.

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 amplia la scelta dello studente nelle aree di specializzazione, offrendo quattro diversi insegnamenti: “Archiviazione e conservazione digitale”, “Forme della lingua letteraria e specialistica contemporanea”, “Semiologia del linguaggio cinematografico” e “Terminologia e terminografia”. Attraverso tale scelta lo studente può dunque potenziare specifiche competenze professionalizzanti e orientare il proprio percorso formativo verso un dato ambito professionale, ovvero quello dell'assistenza nella gestione digitale delle informazioni all'interno di aziende che operano a livello internazionale, quello

dell'indirizzo di progetti interlinguistici per enti culturali, quello della traduzione audiovisiva e dell'interpretazione per i media, e quello della ricerca terminologica a supporto delle attività di traduzione specialistica. La sostituzione del SSD L-FIL-LET/10 con L-FIL-LET/11, spostando l'accento sulle forme contemporanee della lingua specialistica della letteratura, rende ancora più congruente tale insegnamento con l'impianto complessivo e le finalità formative del Corso di laurea. Le ridenominazioni degli insegnamenti di interpretazione, infine, sono volte a chiarire maggiormente i contenuti didattici per facilitare la comprensione del piano di studi anche da parte di soggetti esterni, in particolare dei potenziali datori di lavoro. Esse riflettono inoltre l'ampliamento di tali contenuti alla comunicazione istituzionale e mediatica.

Il Gruppo di riesame ritiene che la gamma degli enti e delle organizzazioni interpellati 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:** Alla luce delle positive risultanze della consultazione di cui al Quadro A1-be al fine di continuare a venire incontro, in modo sempre più incisivo, alle esigenze del mondo del lavoro, il Gruppo di riesame ritiene necessaria la predisposizione di un dialogo costante, aperto e collaborativo tra l'università e i rappresentanti di enti, aziende e organizzazioni professionali, tramite 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:** Creare una prassi consolidata, preferibilmente a livello dipartimentale.

**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 organizzare regolari consultazioni, a cadenza annuale, con il mondo del lavoro, tramite la preliminare estrapolazione dalla banca dati di Ateneo dei dati relativi agli interlocutori di interesse per i Corsi di laurea del Dipartimento.

## **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.*

Non è possibile rendere conto degli esiti di azioni precedentemente adottate, in quanto il presente è il primo rapporto di Riesame cui la classe addiuviene.

### **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). A tal proposito, il gruppo di riesame appura che presentano punteggi discreti le valutazioni degli studenti inerenti alla chiarezza delle modalità di esame (7,96), all'adeguatezza del carico didattico (7,59), all'adeguatezza delle modalità didattiche (7,66) e dei materiali didattici (7,17). Per quanto riguarda i laureati, invece, il 90% ritiene che il

carico di studio degli insegnamenti sia stato adeguato. Tali valutazioni, relative allo scorso anno accademico (vedi quadro B6 della SUA 2015), non solo sono inferiori alla media del Dipartimento, ma fanno registrare un peggioramento rispetto a quelle registrate e analizzate nel precedente anno accademico (vedi stesso quadro SUA 2014); tale dato va considerato anche congiuntamente ai reclami riguardanti docenti del CdS, ad esso non afferenti.

D'altro canto, considerate le particolari complessità formative che comporta l'apprendimento a livello avanzato di competenze sia nella traduzione sia nell'interpretazione, il gruppo di Riesame considera soddisfacente la media del voto di esame (25,99), che costituisce prova del raggiungimento dei livelli di apprendimento attesi.

Forte criticità emerge invece relativamente all'inadeguatezza degli spazi didattici e laboratoriali.

## 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. Schema:*

**Obiettivo n. 1:** migliorare la chiarezza delle modalità di esame e l'adeguatezza del carico, delle modalità e dei materiali didattici.

**Azioni da intraprendere:** monitorare l'attività didattica dei docenti, soprattutto di quelli a contratto, non solo tramite valutazione delle schede di insegnamento in sede di Commissione valutazione titoli, ma durante ciascun semestre dell'anno accademico.

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:** la Presidente provvederà a convocare un CU allargato ai contrattisti della LM38 a metà di ciascun semestre, con un punto all'Odg specificamente dedicato all'andamento della didattica.

**Obiettivo n. 2:** aumentare la disponibilità di aule per le lezioni del CdS, la dotazione e l'ammodernamento delle attrezzature attivate nelle stesse, anche per lo svolgimento di esercitazioni pratiche.

**Azioni da intraprendere:** Interloquire con i vertici di Ateneo per individuare ulteriori spazi didattici adeguatamente attrezzati.

**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.

### 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.*

Non è possibile rendere conto degli esiti di azioni precedentemente adottate, in quanto il presente è il primo rapporto di Riesame cui la classe addiviene

#### 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](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-ag>).

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

Il CdS ha individuato, inoltre, 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> e fino ad oggi ha consentito la risoluzione di n. 5 reclami, tutti riguardanti docenti non afferenti al CdS.

Il CdS, a decorrere dal 2013, ha provveduto a redigere il Riesame annuale. Si elencano di seguito i documenti pubblicati:

- Riesame annuale 2013
- Riesame annuale 2014
- Riesame annuale 2015.

Quello presente è il primo Riesame ciclico della LM-38.

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.

### 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.