

## Rapporto di Riesame Ciclico sul Corso di Studio

**Denominazione del Corso di Studio:** Comunicazione linguistica e interculturale

**Classe:** L12; Cod. Off. 1323715

**Sede:** Bari, Via Garruba 6/B (Dipartimento di Lettere Lingue Arti. Italianistica e culture comparate)

**Primo anno accademico di attivazione:** 2011 – 2012

### Gruppo di Riesame

Prof. Bruno Brunetti (Responsabile del CdS) – Responsabile del Riesame

Prof. Mario Cardona (Docente del CdS e Responsabile/Referente Assicurazione della Qualità del CdS)

Prof.ssa Ulrike Reeg (Docente del CdS)

Dott.ssa Barbara Sasse (Docente del CdS)

Dott. Michele Marchitto (PTA-C3, con funzione di supporto alla didattica)

Dott.ssa Chiara Sasanelli (EP, PQA – Macroaera 4 Scienze Umanistiche – Consulente)

Dott. Giuseppe Trisciuzzi (presidente Manageritalia Bari, Rappresentante del mondo del lavoro)

Sono stati consultati inoltre: Rapporti di Riesame annuali del 2013 e del 2014

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:

**20.11.2014**

– oggetto dell'esame durante seduta: avvio dei lavori e verifica delle iniziative indicate nei RAR 2013-2014;

**01.12.2014**

– oggetto dell'esame durante seduta: analisi scheda del Rapporto di Riesame Ciclico;

**10.12.2014**

– oggetto dell'esame durante seduta: analisi dati in relazione alla Domanda di Formazione e ai Risultati dell'apprendimento

Presentato, discusso e approvato in Consiglio del Corso di Studio in data: 14.01.2015

Il coordinatore illustra gli esiti del riesame – annuale e ciclico – relativo ai Corsi di Studio L11 e L12, analizzandone specificità e criticità. Il profilo dello studente all'interno di questi processi formativi (in ingresso, in itinere, in uscita), la domanda di formazione proveniente dal territorio e i dati forniti dal Presidio di Ateneo confermano l'attrattività di questi corsi. Per questo, il Prof. Brunetti ringrazia la Prof.ssa L. Sinisi per il lavoro svolto negli anni precedenti in qualità di coordinatore, la Prof.ssa B. Lomagistro per l'apporto fornito nella propria fase di insediamento, la Dott.ssa M. P. Iacobone per l'attività svolta in qualità di Responsabile del Servizio Orientamento e Tutorato. Tuttavia, il coordinatore sottolinea anche gli aspetti problematici ancora presenti nei corsi di studio (numero di fuoricorso, potenziamento dell'orientamento in ingresso, consolidamento e ampliamento tanto delle attività Erasmus quanto della rete di collaborazione fra mondo accademico e mondo del lavoro, carenze nei servizi strutturali e nei settori linguistici) e rileva la necessità di orientare al meglio i percorsi formativi in vista della prossima offerta formativa.

Il Consiglio di Corso di Studio, nella seduta del 14.01.2015, sentito il parere dei docenti interessati, all'unanimità ha approvato il Rapporto di Riesame Ciclico relativo al Corso di Laurea in Comunicazione linguistica e interculturale – Classe L12

Link: <http://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lelia>

## II – Rapporto di Riesame ciclico sul Corso di Studio

### 1 – LA DOMANDA DI FORMAZIONE

#### 1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Quadro non realizzabile perché trattasi di Primo Riesame Ciclico

#### 1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

Il Gruppo del Riesame ha preso in esame i dati relativi al contesto in cui si colloca la domanda di formazione cui rispondono i profili delle figure professionali definite dalla SUA del CdS L12 (Quadro A2).

Con il supporto dei risultati delle statistiche, degli studi di settore disponibili (Almalaurea, Rilevazione valutazione studenti, documentazione sugli interventi formativi messi in atto con il relativo rapporto di feedback a cura del Responsabile del Servizio Orientamento e Tutorato del Dipartimento LELIA), è stata analizzata l'efficacia degli esiti dell'apprendimento atteso in relazione alle funzioni e alle competenze individuate in sede di progettazione del CdS.

È stato rilevato lo stato di attuazione delle azioni precedentemente intraprese per assicurare qualità al CdS, ponendo attenzione anche ad eventuali nuove azioni possibili per consolidare e potenziare i risultati raggiunti in relazione a criticità emergenti e alla possibilità di migliorare l'attrattività del progetto formativo proposto.

Per questo, nella fase di pre-ingresso degli immatricolabili e in itinere, sono stati consultati professionisti (mediatori, educatori, referenti pedagogici, esperti di psicologia del lavoro e delle organizzazioni), rappresentanti di enti e organizzazioni (Direttori di carceri, operatori di polizia penitenziaria, Dirigenti di cooperative sociali, Presidenti di agenzie educative) che operano sul territorio nel settore della mediazione culturale per valutare la configurazione del CdS e i suoi obiettivi in funzione delle esigenze e delle competenze specifiche richieste principalmente dalla realtà circostante. Gli enti consultati costituiscono punto di riferimento a livello regionale per l'esperienza maturata in un settore così multiforme che fa convergere sulle lingue interessi giuridici, economici, sanitari, educativi connessi alle esigenze di un'adeguata comunicazione e cooperazione nel mondo della globalizzazione; pertanto, si pongono come interlocutori immediati e privilegiati per cogliere i flussi di tendenza, le problematiche gestionali in un contesto lavorativo non sempre permeabile alla crescita occupazionale. Le modalità (come riunioni, workshop) e i tempi di consultazione richiedono una calendarizzazione specifica e un monitoraggio costante per poter adeguare tempestivamente contenuti e forme dei percorsi formativi, anche in relazione all'elaborazione e alla condivisione di metodologie e strumenti attendibili per la valutazione dell'efficacia del servizio erogato. La campionatura degli enti consultabili va comunque ancora potenziata, tenendo conto delle dinamiche del mercato globale e dell'internazionalizzazione dei profili, della presenza di stranieri sul territorio e della discreta percentuale di laureati disponibili alla mobilità non solo interregionale, dell'interesse per prospettive di lavoro in settori come le risorse umane, le pubbliche relazioni.

In questa ottica, sono stati avviati progetti di orientamento e tutorato che hanno coinvolto attivamente soggetti portatori di interesse per ampliare gli aspetti pratici dei percorsi didattici. Sono stati organizzati seminari d'indirizzo professionale su "I volti della mediazione culturale. Educazione, Lingue, Diritto, Sanità, Economia" (Bari, dal 22.04.2014 al 10.06.2014) che hanno riscosso gradimento da parte degli studenti. In queste occasioni, i referenti per gli enti coinvolti hanno espresso il loro apprezzamento per l'impianto generale del CdS che risponde più o meno adeguatamente alle esigenze delle competenze lavorative richieste.

Di rilievo risultano anche gli interventi avviati per contenere il fenomeno degli studenti fuoricorso mediante la pianificazione di percorsi individualizzati e di recupero che tengano conto delle finalità e degli obiettivi degli insegnamenti presenti nei due curricula del CdS.

**1-c INTERVENTI CORRETTIVI****Obiettivo n. 1: Progetto recupero studenti fuori corso**

L'iniziativa - già intrapresa negli anni accademici cui fa riferimento il presente Riesame ciclico con risultati soddisfacenti - investendo della sua elaborazione e realizzazione un'apposita Commissione, prevede un puntuale censimento sullo stato degli studenti fuori corso (identificazione degli studenti, ragioni che hanno determinato il fuori corso, insegnamenti che costituiscono maggiori criticità, etc.).

**Azioni da intraprendere:** Sulla base della predetta analisi sono state adottate le seguenti misure:

- Strutturare interventi formativi a sostegno degli studenti fuori corso;
- Attribuire Tutor (DM 198 per attività didattiche integrative e propedeutiche e di recupero);
- Attribuire Tutor Didattici (DM 270/2004);
- Strutturare e somministrare strumenti di autovalutazione interna al CdS;
- Monitorare l'intero processo.

Visti i risultati raggiunti finora, l'azione dovrà essere portata avanti.

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

Gli interventi formativi della durata di n.25 ore si sono tenuti da aprile a luglio e sono stati finalizzati ad accompagnare gli studenti censiti fino al conseguimento del titolo.

**Obiettivo n. 2:****Istituzione di Laboratori di didattica orientativa. PaSS (Percorsi accompagnamento Scelta Studi)**

Sono stati supportati gli studenti nel transito dalla Scuola Superiore all'Università attraverso una didattica orientativa.

**Azioni da intraprendere:** Sono stati istituiti Laboratori della durata di 5 ore, articolati in due momenti:

- a) accoglienza e informazioni sull'offerta formativa e servizi erogati dal dipartimento,
- b) didattica orientativa con approccio alle discipline caratterizzanti il corso di studio. Scopo dei laboratori è stato quello di consentire allo studente di operare una scelta più matura e consapevole.

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

È stato fissato un calendario di incontri da marzo a giugno 2014, tenuti presso le nostre sedi didattiche a cura di:

- Responsabile servizio orientamento e tutorato per le informazioni di natura generale
- Docenti
- Studenti tutor

I risultati sono stati soddisfacenti. Pertanto, si ritiene utile rinnovare e potenziare l'iniziativa.

**Obiettivo n. 3: Valorizzare e incrementare il processo di internazionalizzazione del corso di studi**

Sono state incentivate specifiche attività per supportare l'acquisizione di abilità e competenze linguistiche adeguate, la flessibilità culturale, condizioni che favoriscono l'accesso alla professione

**Azioni da intraprendere:**

potenziare accordi con enti stranieri per attività di stage o tirocinio durante e al termine del percorso formativo dello studente e stringerne altri

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

Strutturazione di interventi formativi individualizzati ed incentivazione, in particolare, del Progetto Erasmus in termini di mentalità

**Obiettivo n. 4: Incremento di percorsi di interazione con enti e individui impegnati nei processi di qualificazione del territorio e delle sue risorse culturali e produttive**

Sono state avviate attività di supporto per la connessione fra saperi e pratiche.

**Azioni da intraprendere:**

potenziare accordi con enti per attività di stage o tirocinio durante e al termine del percorso formativo dello studente e stringerne altri

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

Organizzazione di seminari, stage professionalizzanti

## 2 – I RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI E ACCERTATI

### 2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Quadro non realizzabile perché trattasi di Primo Riesame Ciclico

### 2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

In questi anni, dai dati emersi dal questionario per la valutazione della didattica, i giudizi espressi dagli studenti offrono una valutazione media del gradimento dell'attività didattica del Corso (<https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/uniba/>); se, da un canto, le strutture non sempre risultano essere adeguate quanto quelle dei corsi di laurea delle 'scienze dure' presenti nello stesso Ateneo, al contempo l'interesse degli studenti verso i Corsi triennali in Lingue consegue il primo posto, con il più alto indice di interesse da parte degli studenti. Gli esiti dei questionari sono stati analizzati dal Coordinatore del corso e dal Gruppo del Riesame ed esposti sinteticamente nel CdS, da cui emerge come priorità la necessità per gli studenti di somministrazioni di prove intermedie, presumibilmente in particolare per gli insegnamenti annuali. Benché si sia presa in esame l'eventualità di introdurre prove intermedie, alcuni docenti hanno sollevato perplessità sulle difficoltà pratiche e organizzative che tali prove potrebbero comportare, in quanto costituirebbero un ulteriore aggravio dei carichi didattici dei docenti di Lingua e traduzione, impegnati con gli esami scritti, e interferirebbero pesantemente sull'attività didattica. Al fine di facilitare l'apprendimento dello studente si stanno vagliando strumenti atti a promuovere l'autonomia dello stesso e la creazione di altre iniziative a supporto della didattica (anche fruizione on-line). La corrispondenza tra la descrizione dei singoli insegnamenti e i programmi effettivamente svolti risulta essere ampia e i contenuti e gli effettivi metodi degli insegnamenti sono per lo più efficaci al fine di sviluppare le conoscenze e la capacità di applicarle, benché gli studenti, per alcuni insegnamenti, abbiano segnalato un ricorso non costante da parte dei docenti ad ausili informatici e multimediali. Ad integrazione dei percorsi formativi sono stati organizzati (e si organizzano) anche Cicli di seminari tematici e laboratori professionalizzanti al fine di consentire l'acquisizione di competenze più concrete e maggiormente spendibili nel mondo del lavoro.

E' una costante la segnalazione degli studenti pervenuta al Coordinatore del CdS della difficoltà di superare le prove scritte (propedeutiche alle prove orali) degli insegnamenti di Lingua e traduzione. Si segnalano sovrapposizioni fra le lezioni soprattutto relativamente agli insegnamenti delle diverse lingue a scelta nell'offerta formativa. Il coordinamento tra insegnamenti diversi dell'intero piano di studi è tuttavia positivo. Talvolta le aule e i laboratori non sono adeguatamente attrezzati rispetto al numero sempre crescente degli iscritti, in particolar modo per gli insegnamenti maggiormente opzionati. Sono stati individuati gruppi di lavoro (docenti, amministrativi, studenti) per ottimizzare i risultati delle attività riferite al calendario lezioni, appelli, orari, ecc. Al fine di conciliare al meglio le attività di studio, didattiche e di laboratorio degli studenti, sono a disposizione degli stessi sale lettura, spazi per lo studio e biblioteche, ferma restando la capienza delle stesse e la disponibilità del personale addetto. Aula Self è uno spazio dedicato a studenti diversamente abili con la presenza di tutor a supporto logistico e didattico rivenienti dall'amministrazione centrale. I servizi attivi sono: Servizio Erasmus; Servizio Orientamento e tutorato; Servizio stage e tirocini in Italia e all'estero. Data la centralità dello studente e il crescente aumento del numero delle iscrizioni, risorse e servizi andrebbero integrati e migliorati. Fra i servizi di contesto attivati in dipartimento si segnalano: Info-France formazione all'estero; DAAD: consulenza e test on-line per borse studio in Germania e giornate di informazione e formazione per gli operatori di settore; certificazione e svolgimento test di ammissione ad università della Germania, consulenza per fruizione borse di studio Goethe Institute: formazione insegnanti, giornate studio, work shop, ecc.

### 2-c INTERVENTI CORRETTIVI

**Obiettivo n. 1:** attivare processi di autovalutazione intermedi

**Azioni da intraprendere:** Coinvolgimento del Centro Informatico di Dipartimento e di Ateneo e dei docenti delle discipline interessate e del Centro Linguistico di Ateneo.

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

Nel sito web del Corso di laurea in corso di sistemazione sono previsti strumenti digitali per consentire agli studenti di esercitarsi e autovalutarsi in preparazione degli esami scritti.

Individuazione del format e dei test da inserire nel sito; risorse: digitali; scadenze previste: sei mesi; responsabilità: docenti delle discipline interessate, tecnici preposti all'intervento

**Obiettivo n. 2:** migliorare il processo di assegnazione delle aule presenti nella struttura, adeguandole alle esigenze di ciascuna disciplina e attrezzandole tutte di strumenti informatici.

**Azioni da intraprendere:** Segnalare le necessità al Direttore del Dipartimento, individuare le necessità.

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

Sebbene tutta la struttura sia fornita di wi-fi e le aule più grandi siano attrezzate con attrezzature multimediali all'avanguardia, è necessario predisporre anche nelle aule più piccole videoproiettori e computer. Le risorse sono prevalentemente di natura economica; scadenze previste: un anno; responsabilità: il Direttore del Dipartimento.

### 3 – IL SISTEMA DI GESTIONE DEL CDS

#### 3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Quadro non realizzabile perché trattasi di Primo Riesame Ciclico

#### 3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

I principali processi di gestione messi in atto all'interno del CdS sono stati orientati all'organizzazione di una struttura che fosse in grado, nelle sue diverse articolazioni per ruolo e responsabilità (Presidente, Consiglio, Commissioni, Giunta di recente insediamento Commissione Paritetica di Dipartimento, Presidio AQ), di far fronte alle esigenze di flessibilità dei percorsi formativi, di monitoraggio costante degli obiettivi di qualità fissati e di visibilità del servizio erogato.

I processi sono stati identificati e organizzati mediante rilevamenti statistici, workshop con la partecipazione di tutte le componenti coinvolte a livello formativo (docenti, studenti, referenti del mondo del lavoro) e gestiti secondo le tempistiche della didattica, delle scadenze istituzionali, dei progetti di interazione con il territorio.

I Rapporti di Riesame annuali che riguardano il ciclo di riferimento testimoniano la messa in opera di una serie di interventi mirati alla costruzione di un impianto in via di adeguamento a meccanismi di autovalutazione.

Anche gli strumenti di comunicazione che il CdS sta adottando sono in corso di potenziamento in modo da costituire una piattaforma di interfaccia credibile e agevole per la diffusione e la ricezione delle informazioni istituzionali.

#### 3-c INTERVENTI CORRETTIVI

##### **Obiettivo n. 1:**

**Potenziamento del sito del CdS per presentare e gestire informazioni complete e aggiornate**

##### **Azioni da intraprendere:**

Dare visibilità alle informazioni relative agli obiettivi e alle attività del CdS

##### **Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

Dovranno essere costruite e aggiornate tempestivamente pagine agevoli per la fruizione che diano informazioni sul percorso formativo del CdS nelle sue diverse articolazioni e sui potenziali sbocchi occupazionali, mediante il ricorso anche a banche-dati e a link con enti dei potenziali settori lavorativi.