

Denominazione del Corso di Studio : Comunicazione linguistica e interculturale – 1323714

Classe: L-12

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

Componenti obbligatori

Prof.ssa Lucia Sinisi (Responsabile del CdS) – Responsabile del Riesame

Sig. Antonio Montenegro (Rappresentante gli studenti)

Altri componenti¹

Prof. Pasquale Gallo (Docente del CdS e Responsabile Assicurazione della Qualità del CdS, Coordinatore Erasmus di Dipartimento)

Prof. Pasquale Guaragnella (Docente del Cds e, ex Preside della Facoltà di Lingue e Lett. straniere)

Prof.ssa Ulrike Marie Reeg (Docente del CdS e Responsabile Assicurazione della Qualità del CdS)

Dr.ssa Paola Monica Iacobone (Tecnico Amministrativo con funzione di Responsabile per l'Orientamento e il Tutorato)

Sig. Gianluca Pavone (Tecnico Amministrativo con funzione di Responsabile per i Tirocini e Stage)

Dr. Giuseppe Trisciuzzi, Presidente Manageritalia Bari (Rappresentante del mondo del lavoro)

Dr. Francesco Caizzi, Presidente Federalberghi Bari/Bat (Rappresentante del mondo del lavoro)

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:

- **data o date**, oggetti della discussione
7 novembre 2013, oggetto: valutazione proposte correttivi per test di verifica sui saperi essenziali;
21 novembre 2013, oggetto: perfezionamento offerta formativa e servizi e iniziative correlate
14 gennaio 2014, oggetto: valutazione iniziative in ingresso, itinere e uscita.
Presentato, discusso e approvato in Consiglio del Corso di Studio in data: **22 gennaio 2014**

Sintesi dell'esito della discussione del Consiglio del Corso di Studio²

La coordinatrice richiama l'attenzione del Consiglio sugli aspetti di 'criticità' presenti nel Corso di Laurea e, in particolare, sul problema dell'orientamento in ingresso (saperi essenziali) e in itinere (progetto di recupero studenti fuori-corso); sul necessario raccordo con gli istituti secondari superiori del distretto scolastico di riferimento anche attraverso percorsi di didattica orientativa (PaSS); potenziamento del servizio stage-tirocini mirati a favorire il transito dal mondo accademico al mondo del lavoro anche attraverso convenzioni con enti territoriali (Comune, Regione, etc.).

¹ Elenco a titolo di esempio, dimensione e composizione non obbligatorie, adattare alla realtà dell'Ateneo

² Adattare secondo l'organizzazione dell'Ateneo

I – Rapporto di Riesame annuale sul Corso di Studio

1 – L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

INGRESSO

Obiettivo n. 1: perfezionamento dei test obbligatori di verifica dei Saperi Essenziali.

Azioni intraprese: Test obbligatori di verifica dei Saperi Essenziali elaborati da apposita Commissione sono stati finalizzati a: a) **accertamento più puntuale delle conoscenze di ingresso**, b) fornire agli studenti immatricolati un ulteriore strumento di autovalutazione.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Il Test di verifica sui Saperi Essenziali è stato strutturato in 60 quesiti miranti a verificare conoscenze di carattere trasversale (logica, comprensione del testo e cultura generale) e conoscenze di carattere specifico. Per il prossimo a.a. è prevista altresì una sezione dedicata alla verifica delle capacità di apprendimento della lingua straniera. Per gli studenti non idonei, al fine di far conseguire loro la preparazione necessaria per assolvere agli obblighi formativi aggiuntivi stabiliti dal Consiglio di interclasse, sono stati strutturati laboratori di recupero.

Obiettivo n. 2: monitoraggio della carriera degli studenti in ingresso

Azioni intraprese: Istituzione del Servizio Orientamento e Tutorato di Dipartimento e costituzione di relativa Commissione per erogazione di attività di orientamento a studenti della Scuola Media Superiore e studenti universitari immatricolati

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Attivazione di laboratori di didattica orientativa destinati a studenti delle IV e V Classi delle Scuole Medie Superiori, finalizzati a minimizzare la fase di disorientamento che precede l'immatricolazione universitaria.

Percorso

Obiettivo n. 1: monitoraggio della carriera degli studenti

Azioni intraprese: non è stato possibile avviare interventi formativi data l'esiguità delle risorse disponibili (pochi tutor didattici).

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Progetto recupero studenti fuori corso

Individuazione degli insegnamenti che rappresentano maggiore criticità e assegnazione di un docente per ciascuna materia per il coordinamento delle attività di recupero.

Percorso

Obiettivo n. 2: trasparenza sui risultati degli esami scritti

Azioni intraprese: si è provveduto ad avviare una **raccolta dati** dei risultati degli esami scritti. Pubblicazione, per fini statistici, non solo del numero degli studenti risultati idonei ad essere ammessi all'orale, ma anche la percentuale dei non ammessi rispetto al numero totale degli iscritti alla prova, fatti salvi i limiti imposti dalla normativa sulla privacy.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: la raccolta dei dati richiesti è attualmente in corso, al momento risulta parziale.

Uscita**Obiettivo n. 1: organizzazione di seminari**

Azioni intraprese: riorganizzazione del Servizio tirocini e stage e perfezionamento del sito; costituzione di una rete con aziende e enti presenti sul territorio attraverso la stipula di convenzioni finalizzate a facilitare il transito dal mondo accademico al mondo del lavoro.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: è in atto la ristrutturazione del sito del Dipartimento, con la creazione di siti individuali per ogni corso di laurea su cui potranno essere messe in evidenza e rese immediatamente più fruibili le convenzioni di tirocinio attivate e le segnalazioni di eventuali opportunità di lavoro.

Uscita

Obiettivo n. 2: accordi con enti stranieri per attività di stage o tirocinio durante o al termine del percorso formativo dello studente, e più in generale incrementare il processo di internazionalizzazione del corso di studi.

Azioni intraprese: a partire da una serie di pre-esistenti convenzioni e accordi con enti universitari, pubblici o privati, stranieri si è avviata la riorganizzazione del Servizio tirocini e stage e implementazione del sito del Dipartimento.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Come risultato della stretta collaborazione fra i docenti del Corso e il Coordinatore Erasmus del Dipartimento si è oggi in grado di avere un'idea d'insieme più complessiva dell'attuale situazione e, di conseguenza, di elaborare nuove strategie che possano incrementare le relazioni con l'estero.

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Dai dati forniti dal Presidio di Ateneo (aggiornati a settembre 2013) il numero di studenti iscritti al Corso di laurea in Comunicazione linguistica e interculturale assomma a 510, prevalentemente di sesso femminile. La maggior parte degli studenti provengono dai licei e, a seguire in termini di percentuale, dagli istituti tecnici, i restanti da istituti professionali o altro (il rapporto è pressoché costante a partire dal 2009-10). Solo 55 hanno un voto di maturità pari a 100 o 100 e lode, in prevalenza il voto di maturità è inferiore a 100. Gli studenti sono in massima parte a tempo pieno (irrisoria risulta essere la quota di studenti part-time) e provengono prevalentemente dalla Regione. Si segnala la presenza di 28 studenti con cittadinanza straniera, il dato più consistente di tutto l'Ateneo barese. Gli iscritti totali al Corso di laurea assommano a 1368, di cui il 17% è rappresentato da studenti fuori corso. La media di CFU acquisiti per immatricolato è in costante decremento nelle coorti prese in esame (dal 2009 al 2013). Il tasso di superamento degli esami degli iscritti è di circa il

27%, un dato pressoché costante per tutte le coorti prese in esame, ma la media dei voti degli esami superati si attesta intorno a 27/30 (il 53,1% consegue voti fra 28 e 30 e lode). Questi dati impongono una più attenta messa a fuoco dei requisiti di accesso. I test di verifica delle conoscenze iniziali hanno avuto come esito un numero sorprendentemente elevato di risposte corrette da parte degli studenti, si ritiene pertanto che sia necessario calibrare meglio le domande in relazione ai predeterminati requisiti d'accesso. Il dato sul numero di laureati nell'anno solare 2012 fornito dal Presidio non sembra essere attendibile. Secondo i dati forniti dal Presidio il numero di studenti che hanno partecipato a programmi di mobilità internazionale in uscita (Erasmus) assomma a 36. Si rileva un costante incremento del numero degli iscritti rispetto agli anni precedenti, con un tasso elevato di abbandono fra il 1° e il 2° anno; quest'ultimo dato necessita di approfondimento per capirne le cause, presumibilmente in buona percentuale dovute ad una scelta errata del Corso. E' emerso uno sbilanciamento del carico didattico tra i due semestri, ragione per cui occorre stabilire una diversa distribuzione, attribuzione di tutor didattici agli studenti e adottare metodologie didattiche più efficaci e utilizzo di modalità di insegnamento on-line.

Si è avviato un confronto con altri Atenei italiani (Firenze) per rilevare eventuali tendenze o variazioni di rilievo relativamente all'organizzazione didattica articolazione delle sedute di laurea, orario lezioni, ecc. e si ritiene utile un ulteriore approfondimento con altre realtà.

1-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Progetto recupero studenti fuori corso

L'iniziativa intrapresa 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.).

Azi oni da i ntraprendere: Sulla base della predetta analisi saranno adottate le seguenti misure:

- Strutturare percorsi 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;
- Monitorare l'intero processo.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Gli interventi formativi della durata di n.25 ore si terranno da aprile a luglio e saranno 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): per supportare gli studenti nel transito dalla Scuola Superiore all'Università attraverso una didattica orientativa.

Azioni da intraprendere: Istituzione di Laboratori della durata di 5 ore ed 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 quello di consentire allo studente di operare una scelta più matura e consapevole.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Strutturazione di un calendario di incontri da marzo a giugno 2014 da tenersi presso le nostre sedi didattiche a cura di:

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

- Studenti tutor

2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivo n. 1: una sempre più stretta comunicazione fra soggetti preposti al monitoraggio dell'attività didattica e i docenti e gli studenti, dando più ampio spazio ai momenti di discussione sui dati emersi dai questionari e dalle segnalazioni pervenute.

Azioni intraprese: Nelle more della costituzione della Commissione paritetica il Coordinatore del CdS ha avviato un dialogo costruttivo con i rappresentanti degli studenti, al fine di individuare le criticità e intraprendere gli opportuni correttivi

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: In attesa di predisporre strumenti mirati, si sta procedendo all'analisi dei dati rivenienti dalla compilazione on-line dei questionari di valutazione degli studenti.

Obiettivo n. 2: maggiore trasparenza sui risultati degli esami scritti, pubblicando, per fini statistici, non solo il numero degli studenti risultati idonei ad essere ammessi all'orale, ma anche la percentuale dei non ammessi, rispetto al numero totale degli iscritti alla prova, fatti salvi i limiti imposti dalla normativa sulla privacy.

Azioni intraprese: si è fatta richiesta dei dati utili, e si sta costituendo una banca dati.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: si è in possesso solo di dati parziali, poiché il censimento e la relativa catalogazione dei risultati è attualmente in via di espletamento. Si ripropone lo stesso obiettivo per il prossimo anno.

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DI DATI, SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI³

Anche quest'anno, 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 scientifici 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 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. Anche quest'anno le segnalazioni degli studenti pervenute al Coordinatore del CdS hanno riguardato la difficoltà di superare le prove scritte (propedeutiche alle prove orali) degli insegnamenti di Lingua e traduzione. Si è presa in esame l'eventualità di introdurre prove intermedie, ma alcuni docenti hanno evidenziato le 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, hanno segnalato un

³ Le segnalazioni possono pervenire da soggetti esterni al Gruppo di Riesame tramite opportuni canali a ciò predisposti; le osservazioni vengono raccolte con iniziative e modalità proprie del Gruppo di Riesame, del Responsabile del CdS durante il tutto l'anno accademico.

ricorso non costante da parte dei docenti ad ausili informatici e multimediali. Ad integrazione dei percorsi formativi si stanno avviando Cicli di seminari tematici e laboratori professionalizzanti al fine di consentire l'acquisizione di competenze più concrete e maggiormente spendibili nel mondo del lavoro.

Si segnalano sovrapposizioni fra le lezioni soprattutto relativamente agli insegnamenti delle 13 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 e 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.

La Relazione annuale della Commissione Paritetica ribadisce e rafforza le indicazioni e risoluzioni prese nella Relazione annuale del Riesame del Corso di Studio.

L'organizzazione interna di Ateneo trasmette quasi sempre in modo completo e tempestivo al Responsabile del CdS i dati indicati dal Presidio Qualità, così come quasi sempre sono efficaci i canali previsti per richiedere e ottenere le segnalazioni/osservazioni.

2-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: strumenti di autovalutazione

Si propone di inserire nel sito web di prossima realizzazione del Corso di laurea strumenti digitali per consentire agli studenti di esercitarsi e autovalutarsi in preparazione degli esami scritti.

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

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

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 – L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO

3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivo n. 1: ampliare e diversificare gli enti e le aziende private presso cui gli studenti si recheranno a svolgere attività di tirocinio.

Azioni intraprese: si è dato avvio ad una ricognizione di tutte le convenzioni di tirocinio avviate nel corso degli anni.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: il riordino dell'assetto dell'Ufficio Tirocini ha rallentato il processo di ricognizione, che riprenderà non appena il processo di riorganizzazione sarà giunto a compimento.

Obiettivo n. 2: accordi con enti stranieri per attività di stage o tirocinio durante o al termine del percorso formativo dello studente.

Azioni intraprese: sono stati presi accordi con il Responsabile del Servizio Tirocini sul nuovo assetto da dare all'Ufficio Tirocini e con il Coordinatore Erasmus del Dipartimento, al fine di evidenziare possibili aree di intervento.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: la recente ristrutturazione dell'Ufficio, volta a potenziare e rendere più variegata le qualifiche dei componenti, ha rallentato la programmazione delle iniziative, ma si conta di riprendere le consultazioni a breve termine.

3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

La scelta dei corsi a carattere linguistico è operata dallo studente sulla base di fattori primariamente culturali, oltre che professionalizzanti. I dati forniti da AlmaLaurea si basano su un campione di 21 studenti, troppo esiguo per poter trarre deduzioni realistiche sulle condizioni di occupabilità dei laureati di questa classe. Sono stati perfezionati accordi e convenzioni nazionali ed internazionali (con incremento del 15%) con Aziende ed Enti presso cui espletare attività di stage pertinenti con il percorso di studio. Sono stati espletati n. 261 stage le cui relazioni finali, a cura dei tutor aziendali, esprimono pareri positivi rispetto alle conoscenze e competenze in possesso degli studenti. Attraverso il progetto formativo, il tutor aziendale e il tutor accademico fissano obiettivi e finalità del tirocinio e a fine percorso formativo ne valutano l'efficacia attraverso una relazione finale. Il Cds attraverso stage e tirocini presso Enti e Aziende di settore favorisce il transito nel mondo del lavoro: si registrano 5 contratti a tempo indeterminato. Il CdS particolarmente attento alle esigenze del mondo del lavoro, è in procinto di avviare seminari e laboratori professionalizzanti, con il coinvolgimento di aziende, associazioni ed enti di settore favorendo il confronto con professionisti esperti. L'organizzazione interna di Ateneo trasmette quasi sempre in modo completo e tempestivo al Responsabile del CdS i dati indicati dal Presidio.

3-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Divulgazione delle opportunità di lavoro presenti in Italia e all'estero

Azioni da intraprendere: Perfezionare il SITO istituzionale del Dipartimento e del programmato sito del Corso di laurea per ottimizzare il servizio erogato attraverso la fruizione on-line di normative, convenzioni, progetti formativi, modulistica in materia di tirocini e stage.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Auspicabile l'attivazione del sito del CdS in tempi brevi; responsabilità: Coordinatore del Corso e Direttore del Dipartimento.

Obiettivo n. 2: Costituzione di una RETE con aziende e strutture assistenziali pubbliche e private, nonché nel settore della pubblica sicurezza, presenti sul territorio e all'estero, attraverso la stipula di convenzioni al fine di facilitare il transito dal mondo accademico al mondo del lavoro.

Azioni da intraprendere: costituzione di una rete con aziende ed enti presenti sul territorio e nei diversi paesi di cui gli studenti iscritti al Corso imparano le diverse lingue, attraverso la stipula di convezioni. finalizzate a facilitare il transito dal mondo accademico al mondo del lavoro

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: il Coordinatore nel corso dell'anno avvierà incontri e seminari con i rappresentanti delle associazioni di categoria.