

Rapporto di Riesame Annuale - 2016

frontespizio

Denominazione del Corso di Studio: **Culture delle lingue moderne e del turismo**

Classe: **L-11**

Sede: **Bari, via Garruba, 6/b**

Altre eventuali indicazioni utili (Dipartimento, struttura di Raccordo):

Dipartimento di Lettere Lingue Arti. Italianistica e culture comparate

Primo anno accademico di attivazione: **2008-2009**

Componenti obbligatori

Prof.ssa Concetta Cavallini (Coordinatore del CdS – Responsabile del Riesame)

Sig.ra Maria Antonietta Binetti (Rappresentante gli studenti del CdS)

Altri componenti

Prof.ssa Giulia Dell'Aquila (Docente del CdS - Responsabile/Referente AQ del CdS)

Prof. Maurizio Pirro (Docente del Cds)

Dr.ssa Giovanna Devincenzo (Docente del Cds)

Dr.ssa Maria Lucia Siciliano (Personale Tecnico Amministrativo di categoria EP, con funzione di Manager dell'Orientamento)

Dr.ssa Antonella Smurra (Personale Tecnico Amministrativo con funzione di supporto alla didattica)

Sig. Michele Marchitto (Personale Tecnico Amministrativo con funzione di supporto alla didattica)

Documenti e banche-dati consultati:

Rapporti di riesame Annuale e Ciclico 2015

Commissione paritetica docenti-studenti Dipartimento Lettere Lingue Arti (Relazione 2015)

Presidio della Qualità di Ateneo (<http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita>)

Nucleo di Valutazione di Ateneo (<http://www.uniba.it/ateneo/nucleovalutazione>)

Segreteria studenti

Il Gruppo di Riesame, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame, si è riunito nei giorni:

16.12.2015. Avvio dei lavori e analisi dei dati (Relazione Commissione paritetica 2015, RAR 2014 e 2015, Rapporto di riesame ciclico 2015, ecc.); riflessione sulle azioni intraprese per migliorare il funzionamento del Corso di Studio; proposte per l'analisi e l'individuazione, sulla base delle circolari ANVUR e dei materiali illustrativi forniti dal PQA, delle possibili azioni correttive per il 2016.

11.1.2016. Discussione e confronto tra i membri sugli elementi emersi nella riunione precedente; valutazione di criticità e punti di forza e predisposizione della nuova scheda.

13.1.2016. Messa a punto della scheda di Riesame annuale del CdS.

Di tutte le riunioni è stato redatto regolare verbale, protocollato e trasmesso per conoscenza al Direttore di Dipartimento.

Presentato, discusso e approvato in Consiglio del Corso di Studio in data: **15/01/2016**

Sintesi dell'esito della discussione del Consiglio del Corso di Studio:

Il Coordinatore illustra a grandi linee i contenuti dei RAR inviati preventivamente al Consiglio.

Il Coordinatore illustra altresì le modalità con cui il Gruppo di Riesame ha operato e gli obiettivi prefissati per l'anno a venire, insieme ai punti di forza e alle criticità del percorso formativo previsto per il CdS.

Il Consiglio di CdS, nella seduta del 15.01.2016, all'unanimità degli aventi diritto ha approvato il Rapporto di Riesame Annuale relativo al Corso di Laurea in "Culture delle lingue moderne e del turismo" – Classe L-11.

Si rimanda al Verbale del Consiglio di Corso di Studio, per una più ampia relazione sull'andamento della discussione (<http://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lelia/offerta-formativa/lauree-triennali/verbal-triennali-lingue>).

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

Obiettivi individuati nel Rapporto di Riesame precedente (2015): stato di avanzamento ed esiti (se possibile utilizzare meno di 1500 caratteri, spazi inclusi).

Obiettivo n. 1: Progetto recupero studenti fuori corso

Azioni intraprese: Si è posto rimedio con interventi opportuni – che non hanno però eliminato interamente il problema – alla situazione di difficoltà rilevata nel Rapporto di Riesame 2015 (pochi tutor didattici e criticità di alcuni insegnamenti) mediante la predisposizione di attività di tutorato destinate a sanare in modo mirato situazioni di particolare difficoltà nell'avanzamento della carriera degli studenti iscritti al corso di studio.

Stato di avanzamento delle azioni correttive:

Il progetto di recupero degli studenti fuori corso, avviato nell'ottobre 2013 su proposta dei Coordinatori dei CdS triennali e magistrali, è proseguito fino a marzo del 2015: a questa data risalgono gli ultimi dati disponibili. Per una più dettagliata analisi della situazione e una più efficace azione correttiva, nella seduta del 18 novembre 2014 il Consiglio di Dipartimento ha affidato alla Prof. L. Sinisi l'incarico di effettuare una riflessione e una proposta sull'argomento (come risulta dall'estratto del verbale del Consiglio, ricevuto dalla Prof. Sinisi in data 7 maggio 2015). Il progetto ha previsto l'acquisizione dei dati precisi (tramite il CSI) sul numero e sull'identità degli studenti fuori corso per poterli contattare e per verificare quanti di loro fossero interessati alla ripresa degli studi o ad un supporto individualizzato. L'iniziativa è stata pubblicizzata in vario modo (sito di Dipartimento, associazioni studentesche).

Nell'anno 2015, il Dipartimento LELIA ha offerto il Servizio di Tutorato per il recupero degli studenti rivolto a tutti gli iscritti ai corsi di laurea in Lettere e Lingue, anche del vecchio ordinamento, intenzionati a riprendere o concludere gli studi. In particolare, per il recupero dei fuori corso, il Tutorato Informativo ha visto impegnate le Dott.sse M. Loprieno e F. Solazzo che si sono avvalse di un indirizzo di posta elettronica di riferimento tutoratoinformativo.lesia@uniba.it e di attività di *front office* dal Lunedì al Venerdì, dalle 10.00 alle 13.00.

Inoltre sono state realizzate specifiche attività di tutorato destinate agli studenti immatricolati nell'a.a. 2014-'15 che non hanno sostenuto gli esami di "Lingua e traduzione" delle lingue inglese, tedesca e spagnola con l'attribuzione di un tutor dedicato per i corsi di studio delle classi L11-L12 al fine del raggiungimento di 12 CFU entro il 31.12.2015.

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 intraprese: Il Servizio Orientamento e Tutorato di Dipartimento, affiancato da un'apposita commissione, ha proseguito la propria attività volta a permettere l'orientamento di studenti della scuola media superiore interessati al corso di studio e di studenti matricole nelle fasi iniziali della loro carriera.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: D'intesa con un ampio gruppo di scuole medie superiori di Bari e della provincia è stato organizzato un ciclo di seminari intitolato *Il testo: dalla lingua all'interpretazione*, destinato a permettere l'orientamento consapevole della popolazione studentesca potenzialmente interessata a frequentare il corso di studio. Docenti attivi nel Dipartimento hanno tenuto lezioni di introduzione al proprio settore scientifico-disciplinare. I

seminari si sono svolti nel periodo marzo-maggio 2015 e sono stati articolati in 10 lezioni frontali della durata di circa 3 ore ciascuna per complessive 30 ore. Gli studenti delle Scuole Superiori che hanno frequentato il ciclo di seminari (per un minimo del 70% delle ore di lezione previste) ed hanno superato la prova di idoneità sono stati esonerati dal test di verifica dei 'Saperi Essenziali', obbligatorio dopo l'immatricolazione al corso di studio. L'esperienza è stata positiva e si ripeterà per l'anno a venire.

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Sono stati consultati i seguenti documenti:

- <http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/rdr2015-16/dati> per tutti i dati fare riferimento all'ultimo triennio
- <http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/rdr2014-15/rdr/schede> per la consultazione del Rapporto di Riesame Annuale (RAR) e Ciclico (RCR)
- <http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/sua-CdS2015/dati> per la documentazione e le statistiche relative ai singoli CdS.

La laurea in “Culture delle Lingue Moderne e del Turismo” (L-11 Lingue e culture moderne) fornisce competenze teoriche, metodologiche e applicative nelle aree relative alle lingue, culture e letterature straniere, oltre alla lingua e alla letteratura italiana. Al conseguimento del titolo il laureato in lingue acquisirà una competenza scritta e orale di due lingue straniere, nonché una solida conoscenza del patrimonio culturale legato ad esse, oltre alla competenza di base di una terza lingua. Il Corso si articola in due *curricula*, Lingue e culture moderne e Lingue e culture per il turismo. Gli immatricolati, per il 2014/15, sono stati 385, con una quasi impercettibile flessione (-3,3%) rispetto all'anno precedente. La maggior parte degli studenti proviene dalla provincia di Bari (41,7%) o da altre province pugliesi (39,3%). Molto modesti i dati di studenti provenienti da altre regioni o dall'estero (appena 6 studenti). La larga maggioranza degli immatricolati proviene dai licei (58,6%); una quota minore ma altrettanto importante proviene invece dagli istituti tecnici (26,2%). La loro carriera precedente risulta di qualità medio-bassa, con una maggioranza che ha conseguito la maturità con voti inferiori a 80 (49%), mentre il 36,2% ha ottenuto voti che vanno dall'80 al 99. Solo l'11% si è diplomato con il massimo dei voti. Il CdS organizza comunque, nel mese di dicembre, un test di verifica dei ‘Saperi Essenziali’ composto di 60 quesiti a scelta multipla. Il candidato deve raggiungere un minimo di 18 punti per la prima batteria di 30 domande (Cultura generale, logica e comprensione testo) e un minimo di 18 per la seconda (abilità linguistiche e cultura europea). Per gli studenti che non hanno raggiunto il punteggio minimo (un 10% generalmente), si organizzano incontri di recupero.

Riguardo al percorso di studi, il 2014/15 ha visto un leggero incremento degli studenti fuori corso, che sono passati dal 29,7% del 2013/15 al 35,1% dell'anno successivo. Le cause non sono facilmente desumibili dai dati; forse, in base ai colloqui con gli studenti, si deve ipotizzare una difficoltà nel superamento delle prove scritte, propedeutiche all'orale. In effetti, analizzando i dati relativi all'acquisizione di CFU nel corso del primo anno, si riscontra una difficoltà ad andare oltre un livello medio, con un 30% di studenti per la coorte 2013/2014 che acquisiscono da 21 a 40 CFU e un altro 33,1% che riescono ad arrivare solo a 5 CFU. Gli studenti che acquisiscono oltre 40 CFU sono invece 19,4%. Il dato è in notevole aumento rispetto alle coorti precedenti, in cui gli studenti riuscivano ad ottenere risultati decisamente migliori, soprattutto al primo anno ed è segno di una difficoltà sicuramente da parte dello studente nello stare dietro ad una didattica che, per parte sua, presenta delle difficoltà di organizzazione dell'organico che si riversano sulla qualità della didattica erogata, spesso per colpa di numeri troppo elevati e della presenza di un numero non sufficiente di esperti linguistici. La media dei voti si mantiene invece stabile intorno al 26,7%. Tuttavia si fa riscontrare che l'opinione degli studenti sulla didattica erogata e sulla docenza è positiva, con percentuali di soddisfazione che si aggirano intorno al 90% per gli studenti frequentanti. Una flessione (83% di gradimento) si ha nel caso delle attività didattiche integrative. I suggerimenti degli studenti, oltre che l'alleggerimento del carico didattico complessivo, riguardano l'istituzione di prove intermedie o intercorso per gli insegnamenti linguistici annuali.

L'analisi dei dati in uscita rivela un notevolissimo aumento dei laureati fuori corso che nel 2012 erano solo 35 e che nel 2014 sono diventati 109. Mentre nel 2012 e nel 2013 la maggior parte dei fuori corso riusciva ad arrivare alla laurea entro il primo anno fuori corso, la situazione è peggiorata nel 2014, con un aumento dei fuori corso al secondo (33), al terzo (13) e addirittura al

quarto anno (2). Il Dipartimento Lelia ha attivato comunque un progetto di recupero per studenti fuori corso per il 2014/15, che ha dato i primi risultati positivi, permettendo di monitorare e contattare gli studenti (gli ultimi esiti del monitoraggio sono di aprile 2015), e spesso di affidarli a tutor che possano guidarli in un percorso di recupero della loro carriera. Il voto medio di laurea degli studenti iscritti al Cds va da 100 a 109 per 88 studenti su 160 mentre 45 riescono a raggiungere 110 o 110 e lode.

Per il 2013/14, 28 studenti hanno partecipato a programmi di mobilità internazionale, soprattutto Erasmus.

1. Il problema più rilevante del CdS, oltre ad una leggera flessione nelle immatricolazioni, sembra essere quello dei fuori corso, che sono aumentati in maniera importante nel corso del 2014/15.

2. Le cause dei problemi individuati non sono chiaramente spiegabili perché varie, e vanno dalla difficoltà nel superare le prove scritte alla difficoltà ad orientarsi nel percorso universitario, specialmente nei primi anni. C'è inoltre una chiara difficoltà nell'organizzazione didattica, per la mancanza di esperti linguistici e una drastica riduzione dell'organico.

3. La verifica dei requisiti di ammissione è effettuata con un test dei 'Saperi Essenziali' (cfr. *supra*)

4. Il carico didattico è ben dimensionato e distribuito in modo equilibrato durante il percorso degli studi.

5. Il Piano degli Studi così come progettato è stato, fino al 2014, effettivamente completato nel tempo stabilito da studenti che possiedono i requisiti di ammissione. Alla luce dei risultati dell'ultimo anno il CdS deve però compiere un monitoraggio della propria strategia didattica per capire quali siano i migliori interventi correttivi da poter attuare.

1-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Perfezionamento dell'attribuzione di docenti tutor agli studenti immatricolati

Azioni da intraprendere:

Sulla base di quanto avviato nel 2014-'15, si vuole perfezionare il sistema di attribuzione di docenti tutor, per attivare una sinergia di scambio docente/studente.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità

Attraverso la collaborazione con il servizio Orientamento e Tutorato, il CdS si propone di creare un Gruppo di Lavoro dedicato alla messa a punto del sistema di attribuzione dei tutor didattici alle matricole, perché questi possano seguirli durante la loro carriera, in maniera da compiere un ulteriore tentativo per prevenire il fenomeno dei fuori corso. Si auspica di poter fornire per esempio ai docenti gli indirizzi mail degli studenti in modo da poterli contattare per degli incontri periodici. Il *feedback* immediato e la trasmissione di eventuali difficoltà al Coordinatore del CdS permetterà una immediata presa in carico delle problematiche emerse da parte dei docenti.

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: Il RAR 2015 prevedeva di tenere questi laboratori presso la sede del Dipartimento (via Garruba, n. 6), a cura di:

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

Si vuole riformulare questo obiettivo, prevedendo, in via sperimentale, per l'anno in corso, la programmazione di un calendario di incontri rivolti agli studenti dell'ultimo anno, presso alcune scuole superiori di Bari e provincia e anche di altre province della Regione, a cura dei docenti del CdS.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità

In via sperimentale, per il 2016, sarà elaborato un calendario di incontri che avranno luogo nei mesi di febbraio-aprile, a cura dei docenti del CdS. Questi incontri avranno luogo presso alcune scuole superiori di Bari e provincia e, possibilmente, anche di altre province della Regione (che rappresenta il bacino principale degli immatricolati del CdS). Il Coordinatore insieme ad alcuni docenti del CdS presenteranno l'offerta formativa dei corsi di Lingue e in particolare del percorso "Culture delle lingue moderne e del turismo". Tale presentazione sarà accompagnata da un dibattito. Si vorrebbe prevedere anche l'intervento di uno o più docenti del CdS che terranno una breve lezione/conferenza agli studenti per dare un'idea di quello che potrebbe aspettare le prossime matricole che decidessero di scegliere il percorso formativo previsto dalla classe L-11.

Obiettivo n. 3: Organizzazione di una giornata *Lingue in Erasmus*

Azioni da intraprendere: Data l'utilità dell'esperienza Erasmus, per gli studenti del CdS si vuole organizzare una giornata dedicata all'illustrazione delle finalità formative e delle modalità organizzative del soggiorno presso Università estere al fine di incentivare la mobilità internazionale.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

La giornata sarà organizzata nel 2016 in collaborazione con l'Ufficio Erasmus (<http://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lelia/servizi-agli-studenti/erasmus>) e con il Delegato Erasmus di Dipartimento (Prof. P. Gallo) allo scopo di informare sulle procedure, sulla varietà delle possibilità di studio all'estero in ambito Erasmus, sulle sedi di accordi Erasmus in convenzione con i docenti del CdS. Scopo prioritario dell'evento è tuttavia quello di segnalare e

promuovere l'importanza di questo tipo di esperienza di studio e formazione, anche in vista dei successivi sbocchi professionali. Prenderanno parte alla giornata alcuni dei docenti che attualmente risultano titolari di convenzioni con università straniere e alcuni studenti che hanno vissuto questa esperienza.

Obiettivo n. 4: Organizzazione di un *Seminario di avviamento alla tesi di laurea*

Azioni da intraprendere: Allo scopo di limitare il sistematico disorientamento che caratterizza i primi mesi del lavoro dedicato dallo studente alla tesi di laurea, si vogliono indicare con chiarezza finalità e modalità operative nella redazione dell'elaborato finale, secondo quanto previsto dall'art. 9 del "Regolamento didattico" del CdS, in base al quale la prova finale consiste nella discussione pubblica di una tesi (del peso di 9 CFU, cui corrispondono, in termini di impegno da parte del laureando, circa 225 ore), redatta dallo studente con la supervisione di un docente.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Il seminario – da organizzare entro la fine del 2016, per gli studenti del II (selezionati con modalità da definire) e III anno – vedrà coinvolti alcuni dei docenti delle discipline insegnate nel triennio. Si chiederà anche la collaborazione del personale di biblioteca. Per una resa ottimale, l'iniziativa verrà svolta con l'ausilio di strumentazione telematica. Il seminario mira alla chiarificazione di alcuni problemi 'pratici': come svolgere la ricerca bibliografica, quali motori di ricerca utilizzare, quale sistema di citazione adoperare in riferimento al settore scientifico-disciplinare interessato, ecc.

Aggiungere campi separati per ciascun obiettivo.

2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivo n. 1: Strumenti di autovalutazione

Azioni intraprese: Il precedente RAR auspicava per questo obiettivo l'ausilio di strumenti informatici. In effetti, a livello sperimentale, i corsi di lingue del Dipartimento Lelia hanno potuto usufruire per la didattica della nuova piattaforma 'e-learning LELIA' (<http://www.elearninglelia.uniba.it> <<http://www.elearninglelia.uniba.it/>>), messa a punto dal dott. E. Ponzio, con l'ausilio del settore Formazione a Distanza dell'Ateneo. La piattaforma è usata anche per l'autovalutazione degli studenti.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Per il momento, sulla piattaforma sono presenti 24 corsi attivati, per quel che riguarda, a livello generale, i corsi triennali di Lingue. Alcuni di questi corsi sono corsi di dottorato, tenuti da esperti linguistici. Alcuni corsi presentano dei test di autovalutazione che hanno avuto un riscontro molto positivo da parte degli studenti, insieme a tutta l'attività svolta in piattaforma, come prova un questionario feedback condotto da giugno ad ottobre 2015 su un campione di studenti tra i 2500 totalmente iscritti. L'obiettivo non è ancora pienamente raggiunto, in quanto c'è bisogno di un certo tempo perché strumenti nuovi si affermino e perché la didattica si adatti, anche a livello di competenze, alle nuove risorse. Tuttavia la strada intrapresa sembra essere quella giusta e l'autovalutazione attraverso le nuove tecnologie dà risultati molto soddisfacenti che il CdS vuole mettere meglio a punto e approfondire.

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 intraprese: A livello di attrezzature informatiche, non è stato possibile migliorare la situazione attuale delle aule poiché i fondi per il miglioramento della didattica sono utilizzati quasi interamente per i contratti di docenza. In merito all'assegnazione di aule e all'organizzazione dell'orario, l'avvio della didattica del primo semestre 2015-2016 è stata molto difficoltosa per ritardi e problematiche varie.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Interamente da conseguire. Si intende riproporre l'obiettivo per l'anno a venire.

Aggiungere campi separati per ciascun obiettivo indicato nel Rapporto 2015.

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

Sono stati consultati i seguenti documenti:

- <http://www.uniba.it/ateneo/presidio-qualita/ava/sua-CdS2015>
/dati
per la documentazione e le statistiche relative ai singoli CdS.
- <https://oc.ict.uniba.it/ateneo-in-cifre/valutazione-della-didattica>
per i dati sulle Opinioni degli Studenti 2014-15
- <http://www.almalaurea.it/universita/profilo/profilo2014>
per l'esperienza universitaria dei laureati consultabile sul sito di AlmaLaurea

Al termine del corso di studio L-11 in “Culture delle lingue moderne e del turismo” il laureato (che può accedere alle Lauree Magistrali in Lingue e letterature moderne LM-37 e Traduzione specialistica LM-94) deve possedere una solida formazione di base in linguistica teorica e in lingua e letteratura italiana, una padronanza scritta e orale di due lingue straniere, nonché del patrimonio culturale legato alle due lingue, oltre alla competenza funzionale di una terza lingua.

Le prospettive lavorative verso le quali il CdS punta, richiedono familiarità con la cultura, la civiltà, la letteratura di cui le lingue studiate sono espressione; capacità di scambi linguistici e culturali nel campo della produzione culturale, della traduzione (anche di tipo letterario) e dell'insegnamento; competenze tecniche e metodologiche nell'ambito di almeno due lingue, oltre alla lingua e alla letteratura italiana; una mentalità aperta e flessibile predisposta alle variegata attività connesse con il turismo.

A fronte di obiettivi così impegnativi, e come segnalato nella Relazione elaborata dalla Commissione Paritetica (2015), il CdS si attesta su un livello complessivamente buono, ancorché perfettibile su diversi fronti: il monitoraggio degli studenti fuori corso, il potenziamento delle attività di tutorato, l'organizzazione di corsi di recupero e la promozione di progetti di internazionalizzazione e collaborazione con imprese ed enti culturali nazionali e internazionali, per la stipula di accordi e l'organizzazione di tirocini, *stages*, ecc.

Mediamente, gli studenti del CdS – secondo i dati di AlmaLaurea 2015 – arrivano alla laurea ad una età di 24 anni (il 31,3 % degli iscritti al CdS si laurea a meno di 23 anni; il 52,5 % degli studenti si laurea tra i 23 e i 24 anni). Conclude il percorso formativo in regola con i tempi previsti dal piano di studio un numero di studenti pari al 31,9 % del campione esaminato; il 38,1 % termina gli studi al 1° anno fuori corso.

E tuttavia, nonostante quest'ultimo dato rispetto al quale il CdS ha attivato delle forme di monitoraggio e risoluzione del problema, nei questionari di valutazione per la didattica gli studenti si sono espressi molto favorevolmente sia sugli insegnamenti sia sulla docenza, con percentuali di soddisfazione che si aggirano intorno al 90% per gli studenti frequentanti e con percentuali altrettanto alte per gli studenti non frequentanti (dato ugualmente significativo, se si tiene conto del fatto che il 62% degli studenti presi in considerazione da AlmaLaurea nel 2014 conduce gli studi svolgendo contemporaneamente esperienze di lavoro).

Una percentuale relativamente significativa di studenti (78,9 %), secondo il rilevamento delle opinioni degli studenti condotto dall'Ateneo di Bari, ritiene proporzionato il rapporto tra carico didattico e crediti attribuiti ai singoli insegnamenti, sebbene richieda un alleggerimento del complessivo carico previsto per il CdS; ampiamente positivi risultano i giudizi espressi dagli studenti su altri aspetti ugualmente fondamentali nella configurazione del corso di studio, come la piena adeguatezza del supporto didattico assicurato (con una percentuale dell'88,6 di soddisfazione), l'assenza di sovrapposizioni tra i contenuti oggetto dei vari insegnamenti previsti nel piano di studio, la buona qualità e l'effettiva reperibilità del materiale didattico.

Complessivamente, rispetto ai contenuti trattati nei singoli insegnamenti è stato espresso un grado di soddisfazione pari al 91%.

A fronte di questi aspetti di forza, bisogna rilevare la persistenza di alcune criticità sulle quali attirano concordemente l'attenzione le principali fonti disponibili. Il giudizio molto negativo espresso dai laureati nel questionario AlmaLaurea circa lo stato delle infrastrutture sarà certamente mitigato dai radicali interventi compiuti nella seconda metà del 2015 nei locali del Dipartimento Lelia (via Garruba, n. 6). È però un dato di fatto, come rilevava la Commissione paritetica già nella Relazione annuale del 2014, che “i laboratori linguistici afferenti al Centro linguistico di Ateneo sono sottodimensionati”, le aule attrezzate per l'ausilio di risorse multimediali anche, e che il personale CEL, anche a dispetto degli sforzi compiuti dagli organi di governo dell'Università, resta insufficiente per le necessità basilari dell'insegnamento linguistico.

Per ovviare in parte a queste mancanze relative a strutture e attrezzature e per meglio sfruttare le potenzialità specifiche delle lingue straniere, i corsi di lingue del Dipartimento Lelia si sono da tempo dotati di una piattaforma e-learning, gestita dal 2009 dal dott. E. Ponzio. Dall'a.a. 2014-2015, è stata rinnovata diventando ‘e-learning LELIA’ (<http://www.elearninglelia.uniba.it> <<http://www.elearninglelia.uniba.it/>>), avvalendosi anche della collaborazione tecnica del settore Formazione a Distanza dell'Ateneo. Per l'a.a. 2014/15, a livello di percorso triennale sono stati attivati ben 24 corsi (tra corsi di docenti e corsi di esperti linguistici); un dato che si spera di potenziare. A dicembre 2015 risultano iscritti alla piattaforma ben 2500 utenti, tra CdS triennali e magistrali.

Attengono più specificamente all'organizzazione pratica delle attività didattiche alcuni punti di criticità che emergono dai questionari relativi alle opinioni degli studenti. Il 24,2% degli studenti che hanno espresso la loro opinione richiede ai docenti una maggiore diffusione di conoscenza di base. È un dato che si collega direttamente con la provenienza scolastica variegata degli immatricolati: dai licei proviene il 58,6% degli studenti; una quota minore ma altrettanto importante proviene invece dagli istituti tecnici (26,2%). Il 21% degli studenti ritiene necessario potenziare il coordinamento tra i vari insegnamenti per evitare sovrapposizioni orarie o distribuzioni delle aule non congrue rispetto al numero di studenti frequentanti, il 26,8% dei rispondenti auspica l'inserimento di prove *in itinere* destinate sia ad alleggerire il peso della prova finale, sia a permettere agli studenti di valutare autonomamente il proprio grado di preparazione.

Per quel che riguarda le strutture di servizio, gli studenti del CdS dispongono di un Ufficio Erasmus con pagina dedicata sul sito di Dipartimento (<http://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lelia/servizi-agli-studenti/erasmus>), di un Ufficio Tirocini (<http://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lelia/servizi-agli-studenti/tirocini>), di un Ufficio Orientamento e Tutorato di cui è referente per il Dipartimento la prof.ssa R. Cotrone (<http://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lelia/servizi-agli-studenti/orientamento-e-tutorato>). Tutti questi uffici hanno degli orari di apertura al pubblico per l'assistenza degli studenti nel disbrigo delle pratiche e per l'assistenza informativa.

Per gli studenti disabili o con disturbi specifici dell'apprendimento, oltre all'assistenza del Referente per la Disabilità del Dipartimento (prof.ssa C. Cavallini), è a disposizione un Laboratorio Informatico per Studenti Diversamente Abili (<http://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lelia/servizi-agli-studenti/lisda>) di cui è referente il dott. E. Ponzio, attrezzato con 4 PC e ausili informatici, fruibili da studenti con disabilità motoria, non vedenti, ipovedenti e con Disturbo Specifico dell'Apprendimento (DSA).

1. Generalmente l'organizzazione interna di Ateneo trasmette in modo completo al Responsabile del CdS i dati indicati dal Presidio; sarebbe auspicabile una maggiore tempestività.
2. I risultati vengono resi pubblici all'interno del sito del Presidio di Qualità dell'Uniba e mediante mail ai singoli docenti.
3. I canali previsti per richiedere e ottenere le segnalazioni/osservazioni risultano efficaci.
4. Le segnalazioni/osservazioni su organizzazione, servizi o soggetti sono state recepite dal Responsabile del CdS in misura parziale: laddove è stato possibile intervenire lo si è fatto.
5. I contenuti e gli effettivi metodi degli insegnamenti risultano efficaci al fine di sviluppare le conoscenze e la capacità di applicarle.

6. Sebbene suscettibili di miglioramenti, le risorse e i servizi risultano complessivamente adeguati al fine di supportare efficacemente gli insegnamenti nel raggiungere i risultati di apprendimento previsti.
7. Le modalità di esame risultano efficaci al fine di accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento previsti.
8. Gli studenti percepiscono le modalità previste di esame e la loro effettiva messa in atto come adeguate al fine di valutare il grado di raggiungimento dei risultati di apprendimento previsti. Tuttavia suggeriscono anche alcune modalità di verifica *in itinere* che possano consentire un migliore approdo alle prove finali.

2-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Strumenti di valutazione intermedia e di autovalutazione

Azioni da intraprendere:

Accertare la praticabilità, ove la fisionomia dell'insegnamento lo renda possibile, di prove di accertamento delle conoscenze *in itinere*, o prove di autovalutazione; individuare gli insegnamenti compatibili con tali prove, prevedere l'uso di risorse informatiche per il loro svolgimento.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

All'interno del Gruppo di Lavoro sulle prove scritte, individuato nel Consiglio di Interclasse del 15.12.2015, si intende acquisire il parere dei rappresentanti degli studenti sugli insegnamenti per i quali sarebbe opportuno prevedere prove intermedie, o eventuali test di autovalutazione, nonché l'opinione dei relativi docenti sulla praticabilità di tali prove. In presenza di condizioni positive, si intende avviare con il prossimo anno accademico prove del genere in alcuni insegnamenti pilota, servendosi anche delle possibilità fornite dalla piattaforma e-learning di Dipartimento (<http://www.elearninglelia.uniba.it> <<http://www.elearninglelia.uniba.it/>>), che è naturalmente predisposta per la somministrazione, fra le altre cose, di test di autovalutazione.

Obiettivo n. 2: Riduzione delle sovrapposizioni e razionalizzazione degli spazi per la didattica

Azioni da intraprendere: Regolare in modo meglio ponderato l'attribuzione degli spazi nei quali effettuare la didattica e organizzare il calendario delle lezioni in modo da ridurre al minimo le sovrapposizioni tra insegnamenti frequentati da gruppi particolarmente numerosi di studenti. Segnalare inoltre alla Direzione la necessità di attrezzare le aule con strumentazione multimediale.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Attraverso il Gruppo di lavoro sull'orario, individuato nel Consiglio del 15/12/2015, un gruppo misto docenti/studenti, che affiancherà la Giunta di CdS, a cui spettano le competenze relative ad orario e calendario didattico (Statuto dell'Università degli studi di Bari Aldo Moro, art. 52, comma 9), si intende predisporre un orario delle lezioni del secondo semestre 2015-'16, cercando di perseguire i seguenti obiettivi:

- evitare, laddove possibile, la sovrapposizione degli insegnamenti interessati dalla coincidenza di gruppi particolarmente numerosi di studenti,
- procedere a una compilazione tempestiva del calendario e a un'attribuzione calcolata delle aule.

Per l'avvio dell'a.a. 2016-'17 si procederà invece ad un monitoraggio più approfondito della problematica relativa all'orario per vedere se sia possibile effettuare cambiamenti strutturali migliorativi (come per esempio la valutazione del possibile cambiamento del software utilizzato per predisporre l'orario o l'approvazione di criteri condivisi per favorire una equa distribuzione degli insegnamenti durante la settimana).

Obiettivo n. 3: Conferenza del Corso di Studio – I anno

Azioni da intraprendere: Si intende realizzare una "Conferenza del Corso di Studio" che alla fine del primo anno, ma non oltre, faccia il punto sulle difficoltà incontrate dagli studenti nella conduzione del primo anno di studio e sulle risorse che il corso stesso ha offerto. Auspicabilmente, a parlare dovranno essere non solo i rappresentanti degli studenti, ma anche gli studenti iscritti al primo anno tramite la somministrazione di un questionario che sarà messo a disposizione degli studenti, laddove possibile, sulla piattaforma 'e-learning Lelia' e che permetterà di acquisire con precisione dati oggettivi di monitoraggio su cui i docenti del CdS potranno riflettere per eventuali iniziative successive.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Nel RAR 2015 si proponeva di inserire nel sito web dipartimentale (sez. CdS) alcuni strumenti digitali tali da "consentire agli studenti di

esercitarsi e autovalutarsi in preparazione degli esami scritti”. In realtà, le già segnalate difficoltà nell’allestimento e implementazione del sito dipartimentale (si ritiene importante segnalare nuovamente al Direttore del Dipartimento Lelia la necessità di un miglioramento in tal senso) rendono forse più opportuna l’utilizzazione della piattaforma ‘e-learning Lelia’ (<http://www.elearninglelia.uniba.it> <<http://www.elearninglelia.uniba.it/>>). Il Coordinatore e i docenti del CdS del I anno si impegnano a formulare un questionario a 360° sul I anno (materie, programmi, prove scritte e non, su insegnamenti linguistici e non linguistici ecc.) e a metterlo a disposizione degli studenti del I anno sulla piattaforma. Si prevede inoltre realizzare una giornata di incontro e confronto entro l’avvio del nuovo anno accademico (2016-'17).

Aggiungere campi separati per ciascun obiettivo.

3 – L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO

3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

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

Azioni intraprese: Si prevedeva di perfezionare il sito istituzionale del Dipartimento e in particolare la sezione riservata al 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*, tenendo conto in particolar modo delle opportunità.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Sfortunatamente, per un incrocio di competenze, è stato possibile aggiornare solo parzialmente la sezione relativa ai CdS, senza poter cambiare nulla del menu di impostazione generale del Sito di Dipartimento. Si auspica che nel corso del 2016 sia possibile procedere alla ristrutturazione del Sito di Dipartimento, da cui deriva anche quella dell'impostazione della sezione relativa ai Corsi di Laurea, per poter migliorare la fruibilità dello stesso e permettere la pubblicizzazione anche delle opportunità di lavoro.

Obiettivo n. 2: Costituzione di una rete con aziende del settore presenti sul territorio attraverso la stipula di convezioni al fine di facilitare il transito dal mondo accademico al mondo del lavoro.

Azioni intraprese: Sono stati presi accordi con il Responsabile del Servizio Tirocini e con il Coordinatore Erasmus del Dipartimento, al fine di evidenziare possibili aree di intervento.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

Azione realizzata in parte. Il Dipartimento ha stipulato, nel corso del 2015, dodici convenzioni con strutture ed enti che potrebbero potenzialmente facilitare il transito dei laureati dall'università al mondo del lavoro (<http://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lelia/servizi-agli-studenti/tirocini/area-studenti/NuoveConvenzioniDipartimentoLelia.pdf>).

Aggiungere campi separati per ciascun obiettivo indicato nel Rapporto 2015.

3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

Sono stati consultati i seguenti documenti:

- <http://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/tendine.php?anno=2014&config=occupazione>
statistiche di ingresso dei laureati nel mercato del lavoro

Nel CdS in “Culture delle lingue moderne e del turismo” il tasso di abbandono degli studi tra il primo e il secondo anno, indotto soprattutto da una mancata acquisizione delle competenze linguistiche di base, induce ad una riflessione sui possibili correttivi. Già nel precedente anno (cfr. RAR 2015) è stata prestata grande attenzione a questo problema, attraverso un monitoraggio costante e attraverso l’incremento di progetti di orientamento e tutorato. A fronte del mantenimento di un numero elevato di immatricolati, pur nella generale leggera flessione delle iscrizioni, sono tuttavia soprattutto le effettive capacità di assorbimento da parte del mondo del lavoro a richiamare l’attenzione e a far ritenere necessario qualificare maggiormente l’offerta formativa caratterizzando gli indirizzi all’interno della Classe di Laurea, per garantire una più articolata e solida competitività nel mondo del lavoro da parte dei laureati.

Durante il triennio di formazione l’accompagnamento dello studente verso il mondo del lavoro avviene tramite lo svolgimento di un tirocinio di 6 CFU presso aziende e strutture il cui profilo è compatibile con quello delle competenze previste dal CdS (<http://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lelia/servizi-agli-studenti/tirocini>). Ai tirocinanti viene chiesta una relazione sul lavoro svolto il cui contenuto, confrontato con una relazione redatta dal tutor aziendale, viene analizzata dal tutor formativo che possiede tutti gli elementi necessari per monitorare l’esperienza di tirocinio. Il numero di convenzioni per il tirocinio è stato incrementato nel corso degli ultimi anni, anche se vi sono ancora margini di miglioramento in tal senso.

Secondo un campione di 117 intervistati – dati AlmaLaurea 2014 –, il 67,5% dei laureati nel corso di studio accede a un corso di laurea magistrale, e lo sceglie in quanto “proseguimento naturale” del percorso triennale (57,7%). Il 55% degli studenti campionati hanno dichiarato che la scelta della prosecuzione è data dalla volontà “migliorare le possibilità di trovare lavoro”; il 17,5% degli studenti ha dichiarato che la scelta è dipesa dalla volontà di “migliorare la propria formazione culturale”. Altissima (89,9%) la percentuale degli studenti che proseguono gli studi nello stesso Ateneo barese in cui hanno conseguito la laurea di primo livello; il 75,9% degli studenti intervistati ha scelto di proseguire nello stesso gruppo disciplinare di conseguimento della laurea triennale.

Dichiara di lavorare il 33,3% degli intervistati; su un numero di 39 occupati, il 38,5 % dichiara di proseguire il lavoro già svolto prima della laurea; il 46,2% dichiara di avere iniziato a lavorare dopo la laurea. Mediamente, gli intervistati dichiarano un arco di tempo pari a 5 mesi tra il conseguimento della laurea triennale e il reperimento del primo lavoro.

Le tipologie di lavoro maggiormente rappresentate (28,2%) sono quelle cosiddette “non standard” (contratto a tempo determinato, contratto di somministrazione di lavoro – ex interinale, lavori socialmente utili /di pubblica utilità, lavori intermittenti a chiamata, lavori ripartiti). Il settore di attività presso cui prioritariamente gli intervistati risultano impiegati è quello privato (82,1%; prevalentemente nei “servizi ricreativi, culturali e sportivi” e in “altri servizi sociali e personali”; solo il 17,9% in “alberghi e altri pubblici esercizi”); per il settore pubblico la percentuale è del 10,3%; per il settore non profit è del 7,7%. Sono dati direttamente collegati con la nostra realtà territoriale, nella quale la vocazione turistica non ancora si è tradotta in concrete opportunità occupazionali: basterà pensare che le stesse statistiche AlmaLaurea 2015, riferite però alla Università Sapienza di Roma, presentano un numero di occupati pari a 41 e che il 53,7% di questa cifra è costituita da posizioni lavorative collocate nell’ambito del “Commercio e altri pubblici esercizi”.

Il 100% del collettivo selezionato (39 occupati) dichiara che a livello delle competenze

professionali ha notato un miglioramento nel proprio lavoro dovuto alla laurea; il 57,9% dello stesso campione (39 occupati) considera “molto efficace/efficace/abbastanza efficace” la laurea nel lavoro svolto. Molto alta dunque la valutazione riguardo alla efficacia della laurea nello svolgimento del proprio lavoro, soprattutto se rapportata a giudizi espressi allo stesso riguardo in altri atenei: ad esempio, a Roma Sapienza il 56,1 dei 41 occupati ritiene “poco/per nulla efficace” il CdS; all’Università di Bologna il 37,4 dei 126 occupati ritiene “poco/per nulla efficace” il CdS.

1. Generalmente l’organizzazione interna di Ateneo trasmette in modo completo al Responsabile del CdS i dati indicati dal Presidio; sarebbe auspicabile una maggiore tempestività.
2. Nel CdS in “Culture delle lingue moderne e del turismo” il tirocinio è previsto obbligatoriamente, con un peso di 6 CFU: l’efficacia viene valutata mediante una relazione sul lavoro svolto dallo studente, il cui contenuto viene analizzato dal docente tutor formativo, nel confronto con la relazione redatta dal tutor aziendale. Gli esiti di questa esperienza formativa sono decisamente positivi.
3. Il CdS favorisce l’occupabilità dei propri laureati attraverso diverse forme di relazione con il tessuto aziendale e imprenditoriale del territorio: principalmente mediante esperienze di tirocinio e *stage*.
4. Il CdS non ha allo stato riscontri da parte del mondo del lavoro sulle competenze possedute da laureandi e laureati, se non occasionali e quindi insufficienti a basare un’analisi.

3-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Migliore pubblicizzazione delle opportunità di tirocinio e lavorative congruenti con il profilo del corso di studio

Azioni da intraprendere: Miglioramento del sito istituzionale riservato ai tirocini e creazione di una sezione riservata alle proposte lavorative.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: un primo intervento necessario sarà quello di migliorare la sezione relativa alle possibilità di tirocinio esistenti sulla pagina dedicata ai tirocini (<http://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lelia/servizi-agli-studenti/tirocini>). Allo stato attuale, tutte le convenzioni relative a tutti i corsi di lingua sono raggruppate in un unico file. Si procederà dunque alla separazione di convenzioni per corso e alla individuazione delle tipologie di convenzioni, in maniera che ogni tirocinante sia indirizzato verso una scelta più congrua con il suo profilo personale e con le sue ambizioni lavorative future. Si prevede inoltre di creare una sezione apposita dedicata alle opportunità per gli studenti (*stage*, borse di studio, eventuali proposte di lavoro, in Italia e all'estero) che dovessero pervenire ai docenti del CdS o al coordinatore e che saranno immediatamente pubblicizzate a beneficio degli studenti. Va ovviamente puntualizzato che tutte le attività previste dall'obiettivo in questione prevedono una sinergia e una interconnessione con le attività di riformulazione e di miglioramento del sito del Dipartimento Lelia. Il Coordinatore si impegna a seguire la questione con la Direzione facendo presente le necessità del CdS.

Obiettivo n. 2: Messa a punto dell'intesa con le parti sociali relative al profilo del CdS

Azioni da intraprendere: Avvio di incontri e seminari con rappresentanti delle associazioni di categoria per attualizzare il profilo delle competenze richieste dal CdS in funzione anche delle esigenze del territorio.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Nel corso del 2016 il coordinamento del CdS prevede di organizzare un incontro con le parti sociali. Tale incontro, che secondo la normativa dovrebbe essere ciclico, è stato effettuato l'ultima volta nel 2008/2009 in vista dell'attivazione del CdS. Si ravvisa dunque l'esigenza di mettere a punto tramite un incontro il profilo dei laureati in base anche alle esigenze lavorative del territorio.

Aggiungere campi separati per ciascun obiettivo.