

## E2001R - L-20 - Comunicazione Interculturale

Il Nucleo di Valutazione ha predisposto nell'anno 2015 un piano di audizioni dirette distribuito su tre anni, prevedendo 22 Corsi per ciascun anno, al fine di completare nel triennio l'audizione diretta di tutti i Corsi di Studio; contestualmente, i restanti Corsi venivano auditati in via documentale.

L'attività di audit diretto è iniziata (verbale della riunione del Nucleo del 18/06/2015 punto 2) con i 22 Corsi riportati nella Relazione Annuale 2016, in incontri effettuati contestualmente con il PQA, è proseguita in incontri specifici del NdV con i 22 Corsi riportati nella Relazione Annuale 2017, e si è conclusa nel corrente anno con le audizioni dirette di 26 Corsi, pari ai 22 Corsi restanti più i 4 Corsi attivati nel frattempo.

Il NdV procede all'analisi documentale del 22 corsi auditati direttamente lo scorso anno come riportato nella Relazione Annuale 2017; a monte di ciascuna audizione il Nucleo ha riesaminato la Relazione Annuale 2017 ai fini della verifica attuale degli aspetti inerenti al singolo CdS oggetto della specifica audizione, riacquisendone gli elementi utilizzati ed ha esaminato le recenti Relazioni annuali delle Commissioni paritetiche prodotte nel novembre 2017 e i report degli Indicatori ANVUR pubblicati a luglio 2017 ed al 30 settembre 2017.

L'analisi delle Schede di monitoraggio annuale è stata effettuata evidenziando gli indicatori al 30/9/2017 i cui parametri si discostano negativamente dalla media di area geografica e nazionale per un valore > al 10%; i parametri critici sono riportati nella tabella inserita nel documento allegato "Illustrazione iniziale alle audizioni e documentazione esaminata" e riportata nella Relazione Annuale del NdV 2017 <https://www.unimib.it/ateneo/organi/nucleo-valutazione/documenti/documenti-e-relazioni>.

IL NDV raccomanda al gruppo AQ del CdS e alla CPDS di discutere le criticità relative alla SMA e di proporre delle azioni puntuali per affrontarle. Si osserva che tale discussione, inclusiva delle azioni che il CdS intende intraprendere, deve essere opportunamente verbalizzata; si raccomanda di fare la disamina delle criticità rispetto alle ultime SMA trimestralmente disponibili (i cui dati quindi potrebbero essere differenti da quelli riportati nella tabella sopraccitata relativa al 30/9/2017).

Si riportano in corsivo le risultanze dell'audit diretto (Relazione Annuale 2017) e si procede quindi all'analisi documentale.

*Il corso si caratterizza per l'impossibilità e non opportunità di perseguire profili culturali e professionali definiti in modo netto, preparando altresì figure professionali con caratteristiche in itinere con la realtà lavorativa in continua evoluzione.*

*Pertanto vengono chiaramente illustrati agli studenti gli scopi e le tipologie formative, incentrate sull'acquisizione di "competenze" ad esempio in campo linguistico e sociale/umano.*

*Indicativi sono gli sbocchi occupazionali, che per il 40% vedono il proseguimento degli studi in atenei italiani anche di altro tipo e generalmente caratterizzati dalla presenza di lingue orientali; il 60% trova inserimento nel mondo del lavoro o preferisce proseguire la formazione direttamente "sul campo", all'estero.*

*Il Riesame ciclico ha evidenziato la necessità di notevoli azioni correttive.*

*In particolare, sulla base delle segnalazioni e richieste delle parti sociali e degli studenti, si è elaborata una revisione (nell'utilizzo della lingua inglese e dei tirocini in particolare) ed una ristrutturazione (dei percorsi formativi) al fine di giungere alla formazione di figure professionali maggiormente definite. In genere l'alto numero di lauree in fuori corso deriva dalla difficoltà nelle lingue (soprattutto orientali e Cinese in particolare) per i non frequentanti; la motivazione è l'inizio di attività lavorative già durante il corso, ed anche la sperimentata diversa distribuzioni degli orari non ha prodotto risultati soddisfacenti.*

*A seguito del numero programmato di ingresso, vengono scelte tre lingue che quindi definiscono anche il successivo indirizzo interculturale verso i relativi paesi, che costituisce il "valore aggiunto" del corso rispetto ad un tradizionale corso di lingue.*

*La Commissione paritetica ha indicato la necessità di una maggiore incisività in sede di orientamento nell'illustrare la necessità di frequenza per non incorrere in difficoltà in campo linguistico; sarebbe NdV Milano-Bicocca Verbale complessivo audizioni 2017 Pag. 72 di 174*

*opportuno aumentare l'accessibilità degli studenti verso la Commissione Paritetica, sollecitando inoltre l'intercomunicazione tra i rappresentanti degli studenti nei vari organismi.*

*Gli studenti hanno segnalato l'opportunità di maggiore uniformità di svolgimento degli esami e di determinazione dei contenuti tra le lingue (si segnalano Arabo, Cinese e Giapponese).*

*Va risolto il problema (viene dichiarato in fase di risoluzione) del riconoscimento dei crediti per le attività svolte all'estero, fondamentali per un corso di questa tipologia. Difatti la relativamente bassa internazionalizzazione deriva attualmente dalla non registrazione e quindi non segnalazione.*

*Il Nucleo di Valutazione rileva come particolarmente preoccupante quanto indicato nella relazione della Commissione Paritetica 2016 al punto c) relativamente alla problematicità di alcuni insegnamenti; viene chiarito come la terminologia in realtà volesse indicare la necessità di monitorare tali corsi, anche se non particolarmente critici, al fine di verificare il loro miglioramento tendendo quindi a far sì che la loro valutazione possa raggiungere un livello omogeneo agli altri insegnamenti del Corso.*

*Il Nucleo di Valutazione suggerisce alla Commissione Paritetica di formalizzare in un prossimo verbale quanto dichiarato in sede di audizione.*

*A seguito dell'audizione, viene predisposta la tabella di riepilogo dei requisiti R3 esaminati.*

*Le valutazioni sono rappresentate sinteticamente dai valori A,B,C,D comportanti le seguenti descrizioni: A (segnalato come prassi eccellente), B (approvato), C (accettato), D (non approvato).*

<i>R3.A</i>	<i>R3.B</i>	<i>R3.C</i>	<i>R3.D</i>
<i>B</i>	<i>B</i>	<i>B</i>	<i>B</i>

Il NdV prende positivamente atto che la CPDS si è riunita periodicamente in corso d'anno, producendo verbale documentale al termine di ciascuna seduta.

I rappresentanti degli studenti hanno ricordato come i risultati dei questionari di valutazione vengono utilizzati in sede di CCD per approntare gli interventi correttivi; la presidente di CdS si è incaricata di contattare i pochi docenti o conduttori di laboratori con punteggi minori al fine di concordare le strategie di miglioramento dell'efficacia didattica.

La soddisfazione complessiva è buona, con alti valori sull'apprezzamento degli argomenti trattati e sulla disponibilità e competenza dei docenti.

Gli studenti segnalano la complessità dello studio delle lingue orientali, suggerendo più momenti di confronto con madrelingua e chiedendo l'introduzione sia dello studio della lingua inglese che di uno stage o tirocinio.

Il CdS di concerto con il Dipartimento ha iniziato un progetto di "Politiche Attive" per conoscere e supportare l'esperienza didattica e formativa dei diversi CdS. Il progetto è illustrato e dettagliato sul sito del Dipartimento e si declina poi nei singoli CdS per le rispettive specificità.

Le attività didattiche, gli aspetti organizzativi, i materiali e le aule sono valutate positivamente da parte degli studenti, che suggeriscono solo di aumentare le attività di supporto fornendo maggiori conoscenze di base nell'ambito degli insegnamenti di lingue per gli studenti non frequentanti.

La CPDS raccomanda al CdS di avviare una discussione e un monitoraggio anche comparativo sui carichi di lavoro di alcuni esami particolarmente impegnativi; invita il CdS a proseguire il percorso di miglioramento in relazione all'uniformità nell'insegnamento delle tre lingue orientali, continuando nell'organizzazione di incontri periodici tra i docenti interessati; chiede al CdS di organizzare un servizio di tutorato, anche via mail, per gli studenti non frequentanti i corsi di lingua, trattandosi in massima parte di studenti lavoratori.

La CPDS rileva come il Monitoraggio Annuale segnali la criticità sulla regolarità della carriera e sui tempi di conseguimento del titolo, dovuti alla specificità del corso ed alla difficoltà conseguente alla presenza delle lingue orientali. Importante è il riconoscimento di CFU, a partire dall'a.a. 2017/18, della permanenza all'estero. A fronte di una carenza di docenti di ruolo appartenenti ai ssd di base e caratterizzanti, si registra un costante positivo aumento del numero di laureati.

Il Riesame ciclico propone alcuni correttivi quali la rimodulazione dell'offerta formativa per una maggior definizione del profilo professionale, incrementando contestualmente la rete di contatti con il mondo del lavoro.

A tal fine la CPDS propone al CdS di valutare interventi strutturali quali la modifica dell'ordinamento e della denominazione del CdS, rendendo maggiormente esplicita la proposta didattica e culturale.

Gli studenti hanno apprezzato gli adeguamenti del sito dipartimentale anche sotto l'aspetto linguistico, mentre il passaggio delle informazioni sulla piattaforma Moodle ha fatto emergere inizialmente alcune criticità, poi positivamente risolte.

Si procede alla valutazione sulla base dei documenti esaminati.

**La valutazione complessiva del Corso di studi è "B (approvato)".**

Le valutazioni sono rappresentate sinteticamente dai valori A,B,C,D comportanti le seguenti descrizioni: A (segnalato come prassi eccellente), B (approvato), C (accettato), D (non approvato).

R3.A	R3.B	R3.C	R3.D
B	B	B	C