



Università per Stranieri di Perugia

Relazione annuale dei Nuclei di Valutazione interna

(D. Lgs. 19/2012, art. 12 e art. 14)

Anno 2019

(Ottobre 2020)

INDICE

1. Valutazione della Qualità dell'ateneo e dei Corsi di Studio (CdS)	pag. 3
1.1 Sistema di AQ a livello di Ateneo	pag. 4
1.2 Sistema di AQ per la Didattica a livello dei CdS	pag. 32
1.3 Sistema di AQ per la Ricerca e la Terza Missione a livello di Dipartimento	pag. 81
1.4 Strutturazione dell'attività di monitoraggio dei CdS, con riferimento alle eventuali audizioni	pag. 85
1.5 Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e, se effettuata, dei laureandi	pag. -
2. Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di gestione della performance (per le sole università statali)	pag. 88
3. Raccomandazioni e suggerimenti	pag. 102

ALLEGATI

ALL. 1 – Evoluzione dell'offerta formativa
ALL. 2 – Esiti della rilevazione interna sull'opinione degli studenti in merito alla qualità dei servizi
ALL. 3 - Esiti della rilevazione Good Practice sull'opinione degli studenti in merito alla qualità dei servizi
ALL. 4 – Tasso di risposta rilevazioni Good Practice
ALL. 5 - Esiti della rilevazione Good Practice sull'opinione dei docenti/assegnisti/dottorandi in merito alla qualità dei servizi
ALL. 6 - Esiti della rilevazione Good Practice sull'opinione del personale tecnico amministrativo in merito alla qualità dei servizi
ALL. 7 – Didattica erogata
ALL. 8 – Considerazioni del NdV sui documenti di bilancio su tematiche specifiche
TABELLA 1 – Valutazione periodica dei CdS
TABELLA 2 – Sistemi di Monitoraggio sugli esiti occupazionali degli studenti laureati

La presente Relazione è redatta secondo le indicazioni formulate dall'ANVUR nelle [LINEE GUIDA 2020 per la Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione approvate con Delibera del Consiglio Direttivo n. 108 del 30 giugno 2020](#) ed è articolata in tre sezioni:

1. Valutazione della Qualità dell'Ateneo e dei Corsi di Studio (CdS)

- 1.1 Sistema di AQ a livello di Ateneo
- 1.2 Sistema di AQ per la Didattica a livello dei CdS
- 1.3 Sistema di AQ per la Ricerca e la Terza Missione a livello di Dipartimento
- 1.4 Strutturazione dell'attività di monitoraggio dei CdS, con riferimento alle eventuali audizioni
- 1.5 Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e, se effettuata, dei laureandi

2. Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di gestione della performance (per le sole università statali)

3. Raccomandazioni e suggerimenti

SEZIONE PRIMA

1. VALUTAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ DELL'ATENEIO E DEI CORSI DI STUDIO

PREMESSA

Il Nucleo di Valutazione dell'Università per Stranieri di Perugia (da ora in avanti NdV), a fronte della consolidata collaborazione con Anvur, accoglie l'invito, in attesa che la relazione 2021 dei NdV dia un quadro approfondito della situazione degli Atenei per il 2020 durante e dopo l'emergenza sanitaria causata dalla diffusione del Covid19, di anticipare, per quanto possibile, ciò che può essere considerato di interesse nei contenuti valutativi della presente relazione, proprio per far capire al meglio come l'Ateneo abbia reagito alla pandemia e secondo quanto suggerito da Anvur stesso nelle *Linee guida* sopra citate: «si sottolinea che, a maggior ragione considerando il periodo di emergenza sanitaria, la Relazione dovrà vertere principalmente su quanto avvenuto nel 2019 estendendo il periodo di osservazione ai primi mesi del 2020 per rendicontare eventuali attività che, avviate nel 2019, sono state chiuse e hanno prodotto risultati nel 2020. Fermo restando che, nel caso il NdV fosse in possesso di informazioni, dati, elementi recenti sui quali è stato possibile già fare delle riflessioni di carattere valutativo, potrà certamente inserirli già nella relazione 2020». Inoltre, al Nucleo di Valutazione è sembrato opportuno rendicontare e valutare quanto più possibile anche in vista della Visita di Accredimento periodico di cui più avanti. In via preliminare il Nucleo di Valutazione sottolinea che non sempre è riuscito ad avere dati aggiornati e affidabili e che, in particolare, per evidenziare la tendenza dei dati relativi a immatricolati e iscritti anno accademico 2020-2021 non ha avuto l'aggiornamento promesso al 10 ottobre 2020 e ha lavorato sui dati disponibili al 5 ottobre 2020.

Il Nucleo di Valutazione ha impostato la propria analisi valutativa del Sistema di AQ in base agli Indicatori ANVUR di Ateneo e di CdS (versione aggiornata al 27/06/2020), alla griglia dei Requisiti e degli indicatori di Qualità delle [Linee guida per l'Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari](#) (agosto 2017), a livello di Sede R1, R2, R4.A, dei Corsi di Studio R3 e del Dipartimento (R4.B), quali elementi su cui basare la valutazione dello stato di maturazione interna dell'AQ, anche in considerazione del fatto che l'Ateneo non ha ricevuto la visita di Accredimento

Periodico e che, dunque, la valutazione del NdV potrà ancora una volta essere stimolo ed esercizio propedeutico alla predisposizione della documentazione per la Visita, ricalendarizzata da parte dell'ANVUR, a causa dell'emergenza epidemiologica, ad aprile 2021 (Delibera del Consiglio Direttivo ANVUR n. 60 del 25/03/2020).

In data 23/03/2020 l'ANVUR, con nota prot. n. 3876, ha comunicato all'Ateneo i Corsi di Studio (CdS) e il Dipartimento individuato con delibera del Consiglio Direttivo n. 56 dell'11/03/2020 che, come da *Linee Guida*, saranno oggetto di valutazione nell'ambito della procedura di accreditamento periodico: *Lingua e Cultura Italiana* (L-10), *Comunicazione Internazionale, Interculturale e Pubblicitaria* (L-20), *Relazioni Internazionali e Cooperazione allo Sviluppo* (LM-52 & LM-81), *Comunicazione Pubblicitaria, Storytelling e Cultura d'Immagine* (LM-92).

1.1 SISTEMA DI AQ A LIVELLO DI ATENEO

(R1.A.1) La qualità della didattica e della ricerca nelle politiche e nelle strategie dell'Ateneo

L'Ateneo ha definito formalmente la propria visione della qualità della didattica e della ricerca e le proprie strategie per perseguirla nel nuovo "[Piano strategico 2019-2021](#)" (adottato con delibere del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione rispettivamente del 19 e 21 marzo 2019) e nel documento "[Politiche della qualità](#)" (aggiornato, su raccomandazione del Nucleo, con delibere del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione rispettivamente dell'11 e del 13 febbraio 2020). Entrambi i documenti sono pubblicati nel sito web di Ateneo e accessibili a tutti i portatori di interesse.

Il Piano strategico per il triennio 2019-2021 si propone come obiettivo prioritario la promozione della qualità da perseguire in tutti gli ambiti relativi alla missione dell'Ateneo, con particolare attenzione ai servizi offerti agli studenti, sia stranieri che italiani, alla collaborazione e comunicazione fra servizi e aree dell'Amministrazione, alla formazione del personale e alla valorizzazione delle competenze interne in un settore, quale quello amministrativo, fondamentale per il funzionamento dell'Ateneo.

Sono state inoltre individuate nel Piano Strategico 2019-2021 delle linee di indirizzo, trasversali a tutti gli ambiti nei quali l'Ateneo è impegnato e che trovano la loro attuazione nella definizione degli obiettivi strategici di Ateneo. Per ogni area tematica e per ogni obiettivo strategico vengono stabilite le azioni da intraprendere. Le azioni individuate tengono conto del contesto socio-culturale e delle radici della propria missione quali l'internazionalizzazione e la diffusione della cultura e della lingua italiana.

Le Politiche della qualità hanno individuato le direttrici delle scelte dell'Ateneo al fine di assicurare, in un'ottica di miglioramento continuo, la qualità della formazione, della ricerca, della terza missione e dei servizi agli studenti. Il Nucleo rileva che l'aggiornamento di tale documento non prevede una visione dell'intero ciclo della Performance di Ateneo e, dunque, sollecita che ci sia una maggiore attenzione alla stretta interconnessione tra piano amministrativo e piano della Didattica, della Ricerca e della Terza Missione.

L'Università per Stranieri di Perugia è monodipartimentale: il Dipartimento di Scienze Umane e Sociali ha definito gli indirizzi strategici e le politiche dipartimentali per la qualità della Ricerca e della Terza Missione, in linea con le strategie e le politiche definite dall'Ateneo, attraverso un

apposito documento programmatico approvato con delibera del Consiglio di Dipartimento dell'11/12/2019, il "[Piano Triennale di Dipartimento 2020-2022](#)".

Nella stessa seduta, il Consiglio di Dipartimento ha discusso ed approvato la Relazione di monitoraggio del Piano Triennale di Dipartimento 2017-2019, anche se con notevole ritardo. Il Nucleo auspica che il monitoraggio del nuovo Piano Triennale 2020-2022 avvenga in tempi più adeguati a un sistema di AQ che dovrebbe essere finalmente consolidato.

(R1.A.2) Architettura del sistema di AQ di Ateneo

Il vigente [Statuto](#) di Ateneo (in fase di revisione a partire dal mese di ottobre 2019) disciplina la composizione e le funzioni degli Organi di Governo e delle strutture deputate all'organizzazione e gestione della Ricerca e della Didattica, che sono attori del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo.

In particolare:

Organi di Ateneo:

- Organi di indirizzo politico-amministrativo: Rettore, Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione;
- Organi di gestione: Direttore generale;
- Organi di controllo e valutazione: Collegio dei Revisori dei Conti, Nucleo di Valutazione di Ateneo;
- Organi consultivi e di garanzia.

Strutture:

- Dipartimento;
- Commissione Paritetica docenti-studenti;
- Centri autonomi;
- Presidio della Qualità.

Le procedure per la costituzione e il funzionamento degli Organi dell'Ateneo sono disciplinate nel [Regolamento di Ateneo](#).

Il [Regolamento didattico di Ateneo](#), secondo quanto previsto dalla Legge 341/90, dal D.M. 509/99 e dal D.M. 270/04, detta disposizioni concernenti i criteri generali per l'ordinamento degli studi, disciplina gli ordinamenti didattici dei corsi istituiti e determina la tipologia dei titoli di studio rilasciati. Detta, inoltre, i criteri di funzionamento dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale, dei Dottorati di Ricerca, dei Corsi di Specializzazione, dei Master, dei Corsi di Lingua e Cultura italiana, nonché di tutte le altre attività di diffusione della conoscenza promosse dalle singole strutture dell'Ateneo.

Ciascun Corso di Studio ha un proprio Regolamento didattico, approvato ai sensi dell'art. 27 del Regolamento didattico di Ateneo e pubblicato nel sito web istituzionale nella pagina web del CdS. I Regolamenti Didattici di tutti i Corsi sono stati per la prima volta introdotti nell'a.a. 2018-2019, emanati con D.R. n. 297 del 01/10/2019 e risultano attualmente pubblicati nel sito web di Ateneo.

Il Dipartimento di Scienze Umane e Sociali, unico Dipartimento ad oggi costituito presso l'Ateneo, ha adottato, per la prima volta, un proprio [Regolamento per il funzionamento del Dipartimento](#) con

DR n. 240 del 31 luglio 2019, ponendo rimedio a una importante criticità evidenziata ripetutamente in passato dal NdV.

L'organizzazione e le responsabilità specificamente riguardanti il sistema di Assicurazione della Qualità sono definite nelle [Linee guida del Presidio della Qualità per l'Assicurazione della Qualità](#).

Il Presidio della Qualità, ha, inoltre, posto in essere un'attività di regolamentazione dei processi di AQ, attraverso la redazione di proprie linee guida e indicazioni operative riguardanti i processi di AQ della Didattica. Tali documenti sono oggetto di aggiornamento annuale e fissano scadenze interne per gli adempimenti dei diversi attori del sistema di AQ coinvolti, nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni operative dell'ANVUR e del MIUR/MUR. Tutti i documenti di AQ approvati dal Presidio della Qualità sono trasmessi ai soggetti direttamente coinvolti e pubblicati nella sezione "[Documenti di AQ](#)" della pagina web del sito istituzionale dedicata al PQ. Nel 2020 il PQ ha avviato una riflessione in merito ai processi di AQ della Ricerca che ha trovato esito nella introduzione strutturata di un documento sostitutivo della SUA-RD per il monitoraggio annuale dei risultati della ricerca. Il Nucleo rileva che ad oggi non risulta varato analogo documento per il monitoraggio della Terza Missione.

Con [D.R. 89/2020 del 12/03/2020](#) la composizione del PQ è stata variata, con la nomina, in alternanza tra loro, di un ricercatore a tempo indeterminato di Sociologia Generale e di un ricercatore a tempo determinato di Sistemi di Elaborazione delle Informazioni; - con la nomina e contestuale individuazione quale responsabile del PQ della prof.ssa Chiara Biscarini, professore associato di Costruzioni Idrauliche e Marittime e Idrologia.

(R1.A.3) Revisione critica del funzionamento del sistema di AQ

Secondo le [Linee Guida AVA](#) (10 agosto 2017) il PQ «*sovrintende allo svolgimento delle procedure di AQ a livello di Ateneo, nei CdS e nei Dipartimenti, in base agli indirizzi formulati dagli organi di governo, assicurando la gestione dei flussi informativi interni ed esterni e sostenendo l'azione delle strutture*». (Organigramma AQ - [link](#))

Mentre il PQ attua le azioni di controllo e verifica attraverso un costante monitoraggio la tenuta dell'AQ, il Nucleo ne definisce la metodologia generale e valuta l'AQ complessiva dell'Ateneo e dei CdS segnalando eventuali criticità e riportando raccomandazioni e suggerimenti.

Sul monitoraggio del funzionamento del sistema di AQ il Presidio, nella persona del suo Responsabile, riferisce agli Organi di Governo, sia attraverso lo strumento della Relazione annuale sull'attività, sia attraverso contatti diretti con il Rettore, il Direttore Generale e con il Nucleo di Valutazione anche attraverso riunioni congiunte o audizioni, ai quali è data tracciabilità documentale con la trattazione dell'argomento nelle "Comunicazioni" (punto all'OdG) della riunione del PQ immediatamente successiva.

La Relazione annuale è redatta dal Presidio della Qualità ai sensi dell'art. 17, comma 2, dello Statuto e dell'art. 5, comma 2, del proprio Regolamento di funzionamento che ne prevede l'approvazione entro il 31 marzo di ogni anno e l'invio agli Organi di Governo e al Nucleo di Valutazione. Attraverso tale documento il PQ dà conto dell'attività svolta e dei risultati conseguiti, segnala le criticità permanenti e illustra le attività programmate per l'anno successivo.

La [Relazione annuale sull'attività svolta \(anno 2019\)](#) è stata trasmessa a: Nucleo di Valutazione, Rettore, Direttore di Dipartimento, Direttore Generale, Presidente della CPDs; delegati della

Rettrice per la didattica, la ricerca e la terza missione; Presidenti dei CdS; componenti dei Gruppi di Gestione AQ; rappresentanti degli studenti.

Il ruolo del Nucleo di Valutazione, anche attraverso la propria Relazione annuale, è centrale nella revisione critica del sistema di AQ di Ateneo poiché è l'organo deputato a stabilire il grado di maturazione del sistema di AQ, valutando in particolare l'efficacia delle interazioni tra strutture centrali e periferiche e stimolando l'operato di tutti gli attori coinvolti (cfr. [LINEE GUIDA 2020](#) per la Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione, par. 3.1.1 Valutazione della Qualità a livello di Ateneo).

La revisione critica del sistema di AQ compete agli Organi di Governo.

Al riguardo, si osserva che:

- dal momento che al Nucleo spetta un ruolo propositivo per il miglioramento continuo e per il consolidamento e rafforzamento del sistema di AQ che deve essere oggetto di una revisione critica continua, si osserva che:
- mentre la relazione annuale del Nucleo di Valutazione 2018 per la prima volta è stata oggetto di una audizione del Coordinatore del NdV e del responsabile del PQ, svoltasi nell'adunanza congiunta del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione in data 4 dicembre 2018, sottolineata, nella propria relazione annuale 2019 come una «interlocazione fondamentale per il sistema di AQ» e auspicando che «per il futuro i documenti, le relazioni, i pareri del Nucleo di Valutazione su bilancio, trasparenza e anticorruzione ecc., siano oggetto di riflessione e analisi, non di sola comunicazione» poi, dopo un incontro per la presentazione del Piano strategico di Ateneo 2019-2021 al quale è stato invitato il Coordinatore del Nucleo di Valutazione nella seduta del Senato Accademico del 19 marzo 2019 riunito per l'approvazione del Piano stesso, purtroppo non sono seguite altre audizioni e incontri con gli Organi collegiali;
- osserva, inoltre, che come più volte auspicato, la Relazione annuale del Nucleo di Valutazione 2019, la Relazione annuale della Commissione Paritetica docenti-studenti 2019 e l'analisi degli Indicatori ANVUR di sede 2018 sono stati oggetto per la prima volta, di trattazione da parte del Senato Accademico in una adunanza dedicata ai temi dell'AQ, tenutasi il 20/01/2020;
- ancora, che in merito alla presa in carico da parte dell'Ateneo dell'analisi degli Indicatori ANVUR di Ateneo, su suggerimento del Nucleo stesso, la Rettrice ha costituito un Gruppo di lavoro (nota prot. nr. 8374 del 28/07/2020), incaricato di analizzare e redigere un commento agli Indicatori ANVUR di sede 2019; il Gruppo di lavoro è presieduto dalla Rettrice stessa ed è composto dal Responsabile del PQ, dal Direttore del DSUS, dai Delegati della Rettrice per la Didattica, la Ricerca, il Programma Erasmus e mobilità internazionale e da personale amministrativo di supporto. I risultati sono pervenuti al Nucleo in data 7 ottobre 2020;
- infine, che la Relazione del PQ sull'attività svolta nel 2019 è stata inoltrata a tutti i componenti del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione attraverso l'apposita Area riservata.

A questo proposito, visto che possono concorrere alla revisione critica del sistema di AQ gli studenti, i docenti e il PTA, direttamente (attraverso i propri rappresentanti negli organi collegiali) e indirettamente (attraverso osservazioni o proposte formulate alla CPds, al Presidio della Qualità e al Nucleo di Valutazione attraverso eventuali audizioni), il Nucleo di Valutazione raccomanda che il PQ si faccia carico, diffondendo la cultura della Qualità, che le relazioni annuali del Nucleo stesso, della CPds, così come degli Indicatori ANVUR di Ateneo, siano trattati direttamente dagli organi collegiali nella loro interezza e non attraverso documenti di sintesi che, all'occorrenza possono essere forniti dal Nucleo stesso, attraverso il Supporto amministrativo oppure, come buona pratica, presentati agli organi collegiali in seduta congiunta dal Nucleo al completo o dal suo Coordinatore.

Come, d'altra parte, il Nucleo richiama anche nelle Osservazioni nella sezione 2 relativa alla Performance.

Il Nucleo, inoltre, rileva che, in preparazione alla Visita di accreditamento periodico, il PQ ha redatto un cronoprogramma del percorso di avvicinamento che, nella propria fase iniziale, ha previsto proprio una revisione del posizionamento dell'Ateneo, del Dipartimento e dei CdS valutati rispetto ai requisiti di Assicurazione della Qualità, che di fatto rappresenta un momento di autovalutazione a tutti i livelli. Il cronoprogramma delle attività (corredato anche da attività specifiche, con scadenze e con verifiche in itinere) è stato condiviso con il Nucleo nelle riunioni dell'8 aprile e del 15 luglio 2020. Il Nucleo auspica che tale strumento possa essere utilizzato non solo in vista delle CEV ma anche per una migliore filiera di comunicazione nell'ambito dell'assicurazione della qualità e raccomanda al PQ di monitorare il rispetto delle scadenze previste.

(R1.A.4) Ruolo attribuito agli studenti

La partecipazione degli studenti alla vita universitaria si esplica innanzitutto attraverso le rappresentanze studentesche che sono previste all'interno degli organi di seguito indicati e la cui composizione è disciplinata dallo [Statuto di Ateneo](#) (artt. 10, 11, 12, 20 e 21), nonché dal [Regolamento di Ateneo](#) (art. 25) per quanto riguarda i Consigli di Corso. Le modalità di elezione delle rappresentanze studentesche sono stabilite dal [Regolamento di Ateneo](#) (artt. 26-31).

Organi che prevedono una rappresentanza studentesca:

- Senato Accademico (due rappresentanti);
- Consiglio di Amministrazione (due rappresentanti);
- Consiglio di Dipartimento (tre rappresentanti);
- Nucleo di Valutazione (un rappresentante);
- Commissione Paritetica Docenti Studenti (tre rappresentanti);
- Consigli di Corso (uno per ogni Corso di Studio).

L'organo di rappresentanza degli studenti è il Collegio dei Rappresentanti degli Studenti, anch'esso statutariamente previsto (art. 15) e costituito con D.R. n. 118 del 29 maggio 2014; il Collegio si è, inoltre, dotato di un proprio [Regolamento di funzionamento](#) (emanato con D.R. n. 334 del 22 dicembre 2016 e successivamente modificato con D.R. n. 197 del 31 maggio 2018).

Il Collegio dei Rappresentanti degli Studenti ha una propria pagina nel sito web istituzionale, nella quale sono elencati i componenti, sono pubblicati i verbali delle riunioni e sono indicati i canali di contatto a disposizione degli studenti (sportello studenti, pagina Facebook, Instagram, Twitter e Telegram (<https://www.unistrapg.it/it/conoscere-l-ateneo/chi-siamo/amministrazione-trasparente/organizzazione/titolari-di-incarichi-politici-di-amministrazione-di-direzione-o-di-governo-e-i-titolari-di-incarichi-2>)).

Nell'anno 2019 si sono svolte tre distinte procedure elettorali concernenti le rappresentanze studentesche. Dopo l'ultima procedura elettorale (19-20 novembre 2019) sono state supplite le cariche vacanti e risultava quanto segue:

- Senato Accademico: Erika Liuzzi e Mohammed Khalefallah
- Consiglio di Amministrazione: Luca Merico e Silvia Rubino
- Nucleo di Valutazione: Sara Carera
- Dipartimento di Scienze Umane e Sociali: Francesco Palmieri, Marius Daniel Langa, Anna Bortoletto
- Commissione Paritetica Docenti-Studenti: Simone Rosi, Chiara Valcelli, Simone Asciutto
- Consigli di Corso:
 - TRIN: Roberta Saladino

- ITAS: Gaia D'Elia
- LICI: Olga Naumova
- MICO: Maria Vasquez
- RICS: Silvia Rubino
- COMIIP: Marius Daniel Langa
- COMPSI: Ivan Garofalo.
- Commissione Garanzia Adisu: Luca Merico.

Il ricorso, nel caso di cessazione anticipata dalla carica, alle graduatorie dei non eletti per la nomina del rappresentante subentrante è stato limitato, fino a oggi, sia dalla presentazione di un numero esiguo di liste di candidati (in molti casi, una sola lista per ogni carica vacante), sia dalla norma del Regolamento di Ateneo vigente che prevede un numero di candidati per lista non superiore al numero dei rappresentanti da eleggere. La riforma di tale norma è stata proposta dal Collegio dei rappresentanti, oltre che dal Servizio Organi Collegiali, ed è attualmente all'esame della Commissione preposta per le modifiche statutarie e regolamentari.

Con decreto rettorale n. 76 del 4 marzo 2020 sono state indette, per i giorni 1 e 2 aprile 2020, le elezioni per la nomina, per il biennio 2020-2022:

- di due rappresentanti degli studenti nel Senato Accademico dell'Ateneo;
- di due rappresentanti degli studenti nel Consiglio di Amministrazione dell'Ateneo;
- di un rappresentante degli studenti nella Commissione paritetica docenti-studenti;
- di un rappresentante degli studenti iscritti al Corso di laurea magistrale in Relazioni Internazionali e Cooperazione allo Sviluppo RICS nel relativo Consiglio di Corso;
- di un rappresentante degli studenti iscritti al Corso di laurea magistrale in Italiano per l'insegnamento a stranieri ItaS nel relativo Consiglio di Corso;
- di un rappresentante degli studenti iscritti al Corso di laurea magistrale in Traduzione e interpretariato per l'intermediazione d'impresa TrIn nel relativo Consiglio di Corso;
- di un rappresentante degli studenti nella Commissione di Garanzia degli studenti della Regione Umbria, istituita presso l'Agenzia per il Diritto allo Studio Universitario dell'Umbria (ADISU).

Con successivo decreto rettorale n. 87 del 12 marzo 2020 le elezioni delle rappresentanze studentesche sono rinviate a data da destinarsi in seguito all'emergenza COVID-19.

Sono stati, pertanto, prorogati in via straordinaria fino all'espletamento della procedure elettorali rinviate, i mandati dei rappresentanti degli studenti nel Consiglio di Amministrazione, del rappresentante nella Commissione Paritetica Docenti-Studenti nominato nel 2018, dei rappresentanti nel Consiglio del Corso di laurea magistrale in Relazioni Internazionali e Cooperazione allo Sviluppo (RICS) e del rappresentante degli studenti nel Consiglio del Corso di laurea magistrale in Italiano per l'insegnamento a stranieri (ItaS).

Successivamente, a motivo del conseguimento del titolo di studio, e conseguente cessazione dallo status di studenti dell'Ateneo, da parte di alcuni rappresentanti, risulta vacante l'incarico di un rappresentante nel Consiglio di Amministrazione, nel Senato Accademico, nella Commissione Paritetica Docenti-Studenti, e dei rappresentanti dei Consigli di Corso RICS e ITAS.

Ad Agosto 2020 sono pervenute le dimissioni di uno dei due rappresentanti degli studenti nella Commissione Paritetica Docenti-Studenti.

Infine a settembre si è dimesso il rappresentante degli studenti nel Consiglio di Amministrazione e il rappresentante nel Senato Accademico lasciando i due Organi Collegiali senza rappresentanza studentesca.

Con DR del 13 ottobre 2020 sono state indette le elezioni per la nomina dei rappresentanti degli Studenti per i giorni 27 e 28 ottobre 2020 e riguardano la nomina, per il biennio 2020-2022:

- di due rappresentanti degli studenti nel Senato Accademico dell'Ateneo

- di due rappresentanti degli studenti nel Consiglio di Amministrazione dell'Ateneo
- di due rappresentanti degli studenti nella Commissione paritetica docenti-studenti
- di un rappresentante degli studenti iscritti ai Corsi di laurea magistrale nel Consiglio del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali
- di un rappresentante degli studenti iscritti al Corso di laurea in Digital Humanities per l'italiano, nonché degli studenti iscritti al Corso di laurea in Lingua e cultura italiana (LiCI) del previgente ordinamento, nel relativo Consiglio di Corso
- di un rappresentante degli studenti iscritti al Corso di laurea in Studi internazionali per la sostenibilità e la sicurezza sociale (SIS) nel relativo Consiglio di Corso
- di un rappresentante degli studenti iscritti al Corso di laurea magistrale in Relazioni Internazionali e Cooperazione allo Sviluppo (RICS) nel relativo Consiglio di Corso
- di un rappresentante degli studenti iscritti al Corso di laurea magistrale in Italiano per l'insegnamento a stranieri (ItaS) nel relativo Consiglio di Corso
- di un rappresentante degli studenti iscritti al Corso di laurea magistrale in Traduzione e interpretariato per l'internazionalizzazione dell'impresa (TrIn)
- di un rappresentante degli studenti nella Commissione di Garanzia degli studenti della Regione Umbria, istituita presso l'Agenzia per il Diritto allo Studio Universitario dell'Umbria (ADISU).

Il Nucleo, esaminando nei verbali gli argomenti trattati dal Collegio dei rappresentanti degli studenti, evince un'attiva partecipazione ai temi che riguardano l'attività istituzionale collegata alla vita studentesca, anche attraverso proposte rivolte agli organi di governo dell'Ateneo.

A titolo esemplificativo, si riportano di seguito alcune proposte del Collegio, sulla base dei verbali 2019 pubblicati nella pagina dedicata. Il Collegio ha proposto:

- i contenuti del Bando per l'attribuzione di fondi per attività sociali e culturali promosse dagli studenti (verbale del 2 aprile 2019 e del 2 ottobre 2019)
- per quanto riguarda la rilevazione delle opinioni degli studenti, di dare l'opportunità allo studente, nel maggior numero possibile di item, di esprimere opinioni e suggerimenti all'interno di campi liberi al fine di stimolare lo studente ad avanzare proposte e motivare eventuali giudizi negativi (verbale ottobre 2019)
- nell'ambito della revisione dello Statuto di Ateneo, alcune modifiche (verbale 28 ottobre 2019), quali ad esempio, l'inserimento della Carta dei Diritti degli studenti, l'incremento del numero di rappresentanti all'interno del Consiglio di Dipartimento, superamento dell'attuale sistema di elezione del Rettore con riferimento alla quota di voti attribuita agli studenti, dando maggior peso anche ai dottorandi, assegnisti, borsisti e contrattisti di ricerca.

Secondo quanto riportato nella Relazione sull'attività svolta nel 2019 redatta dal Presidio della Qualità, nell'ambito della valorizzazione dello studente, si rileva quanto segue in ordine al PQ:

- al fine di valorizzare il contributo dello studente nella redazione della relazione annuale della CPds, il PQ ha suggerito alla CPds, l'opportunità di consultare il Collegio dei Rappresentanti degli Studenti " (cfr. verbale del 07/08/2019) e di coinvolgere direttamente, ai fini della redazione della Relazione, i rappresentanti in Consiglio di Corso dei CdS esaminati (cfr. verbale del 27/11/2019), in quanto la composizione della CPds, a seguito dimissioni di due dei tre rappresentanti degli studenti, risultava ai primi del mese di ottobre 2019 "molto sbilanciata verso la componente docente rispetto a quella studentesca".
La CPds, come riportato nella relazione del PQ, «ha fortemente valorizzato il contributo degli studenti, sia attraverso la propria componente studentesca, sia attraverso gli interlocutori che sono stati ascoltati per i diversi Corsi di Studio: quest'ultimo aspetto, di per sé prezioso, si ritiene che sia stato fondamentale ai fini della Relazione 2019, in considerazione della vacanza di due dei tre rappresentanti degli studenti nella CPds fino alle elezioni del 19/20 novembre 2019...».

- il PQ si è impegnato a confrontarsi con gli studenti quando sarà implementato il nuovo sistema di rilevazione dell'opinione degli studenti, sulla base delle nuove Linee guida per la Rilevazione dell'Opinione degli Studenti (ROS), di cui una prima bozza è stata pubblicata nel 2019, frutto del lavoro avviato nel 2017-2018 da un Gruppo di lavoro ANVUR, (cfr. verbale PQ del 09/10/2019);
- al fine di informare e coinvolgere consapevolmente gli studenti in merito all'avvio e al funzionamento della rilevazione dell'opinione sulla qualità della didattica, incoraggiandoli quindi a una partecipazione responsabile, il PQ ha chiesto la collaborazione dei Rappresentanti degli Studenti in occasione di un incontro tenutosi il 15/11/2019 (cfr. verbale del 27/11/2019);
- tra le attività formative organizzate dal PQ, si evidenzia il seminario "Il riesame ciclico dei corsi di studio" tenutosi il 24 maggio 2019 a Palazzo Gallenga destinato anche ai rappresentanti degli studenti nei Consigli di Corso e ai componenti della CPds (tra i cui componenti vi sono i rappresentanti degli studenti).

All'incontro con ANVUR, svoltosi presso l'Ateneo il 29 novembre 2019, in cui sono state presentate le finalità e le modalità di svolgimento della Visita di Accredimento periodico, hanno partecipato, tra gli altri rappresentanti, tutti gli studenti che, negli anni, sono stati membri del Nucleo di Valutazione dell'Ateneo. Il Nucleo rileva con soddisfazione che alcuni di questi oggi sono CEV.

Lo studente ha un ruolo attivo nel processo di AQ esprimendo la propria opinione attraverso la partecipazione a varie rilevazioni tra cui:

- la rilevazione dell'opinione sulla qualità della didattica dei corsi di L e LM (rilevazione ANVUR), i cui risultati, in forma aggregata, sono stati oggetto della prima parte della presente Relazione annuale del NdV (cfr. *Rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti (e, se effettuata, dei laureandi)*, approvata nella riunione del 26 giugno 2020
- la rilevazione della qualità percepita di specifici servizi erogati dall'Ateneo (rilevazione interna) indirizzata agli studenti dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale
- l'indagine realizzata nell'ambito della partecipazione al Progetto Good Practice (MIP) sui servizi erogati dall'Ateneo.

Gli esiti delle predette rilevazioni sui servizi (rilevazione interna e rilevazione Good Practice) sono commentati al capitolo (R.1.C.2) *Strutture e servizi di supporto alla didattica e alla ricerca. Personale tecnico amministrativo* della presente relazione.

I risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti sono pubblicati nel sito web di Ateneo nella pagina "[Opinioni degli studenti](#)"; a tale riguardo il Nucleo di Valutazione osserva che ad oggi:

- sono stati pubblicati i risultati della rilevazione a.a. 2018-2019 aggregati a livello di Ateneo e di Corso di Studio, e la "tabella insegnamenti" contenente per ciascun insegnamento l'indice sintetico (faccina) calcolato secondo le modalità deliberate dal Senato Accademico nella delibera di maggio 2017;
- come richiesto dal Nucleo, nelle pagine del sito istituzionale dedicate al PQ e ai Corsi di Studio, sono stati inseriti i collegamenti alla relazione del NdV e della CPds.

I risultati della rilevazione interna e della rilevazione Good Practice sono rendicontati nella Relazione Integrata (ex Relazione sulla performance) e sono stati forniti alla CPds ai fini della propria relazione annuale. Per l'anno 2019 e 2020, i risultati del Good Practice sono stati utilizzati, nell'ambito del

ciclo di gestione della performance, per misurare il grado di raggiungimento di indicatori di performance generale di Ateneo, aventi ad oggetto il miglioramento dei servizi (cfr. R.1.C.2).

(R1.B.1) Ammissione e carriera degli studenti

I criteri generali per l'ordinamento degli studi, la disciplina degli ordinamenti didattici e il funzionamento dei Corsi di Studio sono dettati dal [Regolamento didattico di Ateneo](#), la cui parte II è costituita dagli ordinamenti didattici dei CdS istituiti presso l'Ateneo.

In applicazione dell'art. 28, co. 4, del citato Regolamento Didattico di Ateneo (Parte Generale - emanata con D.R. n. 312 del 20.12.2013), ogni anno, entro il mese luglio dell'a.a. precedente, l'Ateneo pubblica il [Manifesto degli Studi](#) nel quale sono riportate le modalità di accesso ai corsi di laurea/laurea magistrale, nonché le condizioni, le modalità, i termini, l'importo dei contributi dovuti; vengono riportate, altresì, le documentazioni richieste ed ogni altra informazione inerente gli adempimenti necessari all'immatricolazione ed iscrizione ad anni successivi al primo dei corsi, alle richieste di esoneri, alle variazioni della carriera in itinere etc..

Le specifiche informazioni sull'ammissione ai CdS, il possesso dei requisiti curriculari per l'ammissione alle lauree magistrali, la programmazione delle prove di ingresso e dei recuperi di lacune formative, i piani di studio, i posti riservati ai cittadini non comunitari residenti all'estero richiedenti visto, sono, nello specifico, contenute nei bandi di ammissione riportati all'interno del Manifesto degli Studi.

Come riportato nei bandi di ammissione contenuti nel Manifesto degli Studi, in cui è stato recepito il suggerimento del Nucleo di non considerare "orientativi" i colloqui:

- per l'ammissione ai corsi di laurea triennale è prevista, una prova di ingresso che consiste in un colloquio, non selettivo, di verifica della personale preparazione dello studente, obbligatoria per tutti gli studenti, italiani e stranieri. Sono indicate, inoltre, le modalità di svolgimento di tali prove, nonché gli argomenti oggetto dei colloqui, le modalità di recupero laddove il colloquio evidenzia delle lacune tali da ostacolare una proficua frequenza del corso e le modalità di verifica dell'assolvimento dell'obbligo di recupero;
- per l'ammissione ai Corsi di Laurea Magistrale, sono indicati gli specifici requisiti curriculari richiesti per l'accesso, nonché è previsto che gli studenti debbano sostenere in ingresso, un colloquio, non selettivo, di verifica della personale preparazione attraverso delle prove di ingresso. L'accesso al colloquio è condizionato dal possesso dei prescritti requisiti curriculari. Infine, vi sono descritte le modalità di svolgimento di tali prove.

Il Manifesto degli Studi, coerentemente con quanto previsto nel Regolamento didattico di Ateneo, prevede e definisce le modalità per il rilascio del Diploma Supplement, nonché le opportunità offerte agli studenti lavoratori e agli studenti a tempo parziale.

Il Manifesto degli Studi è oggetto di approvazione da parte del Consiglio di Dipartimento, del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione. Il documento, pubblicato sul sito web di Ateneo, è accessibile e facilmente consultabile.

Le conoscenze richieste per l'accesso e le modalità di ammissione, nonché le informazioni relative a profili in uscita, obiettivi della formazione, percorso formativo, risultati di apprendimento, sono presenti nelle schede SUA-CdS dei Corsi di studio e per i quadri che sono pubblici possono essere consultate tramite il portale del MIUR [University](#).

Il Presidio della Qualità ha effettuato il monitoraggio della SUA-CdS a.a. 2020/2021, verificando la presenza e la completezza dei quadri della SUA-CdS con scadenza a luglio 2020: si veda il verbale del 24 giugno 2020 (punto n. 2 OdG).

La carriera degli studenti è gestita dal Servizio Segreteria Corsi di Laurea e Didattica attraverso l'applicativo Esse3 (Cineca). Gli studenti possono autonomamente svolgere online alcune operazioni riguardanti l'immatricolazione, la carriera universitaria e l'iscrizione agli esami attraverso il sistema ad accesso riservato "Esse3Web".

All'interno dell'Ateneo opera la Commissione per l'integrazione e il sostegno degli studenti disabili e con DSA a cui compete la pianificazione e l'organizzazione delle attività di sostegno, in base a quanto previsto dal "[Regolamento di Ateneo per l'integrazione e il sostegno degli/le studenti con disabilità e con DSA](#)" emanato con D.R. n. 340 del 27/09/2017. Nella pagina web dedicata si possono trovare informazioni sui servizi della Commissione rivolti agli studenti di tutte le tipologie di corsi offerti dall'Ateneo, ivi inclusi i Corsi di lingua e cultura italiana: mediazione rapporto con i docenti, supporto per gli scambi internazionali, orientamento e tutorato, adattamento delle lezioni del materiale didattico e degli esami, ausili tecnologici, interpretazione in lingua dei segni italiana e/o internazionale, servizi di accompagnamento.

Nell'anno solare 2019 si è verificato un incremento di studenti che hanno richiesto il sostegno della Commissione. Per il dettaglio delle attività svolte dalla Commissione per l'anno 2019 si rinvia alla Relazione sulla didattica, ricerca e terza missione, allegata al [Bilancio di esercizio 2019](#).

Al fine di supportare gli studenti nella scelta del percorso universitario l'Ateneo offre attività di orientamento in ingresso realizzata attraverso: il ricevimento studenti negli orari previsti (tutti i giorni dalle 10.00 alle 12.00 e, previo appuntamento, dal lunedì al giovedì dalle 15.00 alle 16.00); la corrispondenza email con i richiedenti informazioni; la consulenza orientativa personalizzata, su appuntamento; seminari per le scuole, in sede e fuori sede, finalizzati a facilitare la conoscenza dell'Ateneo e della sua offerta didattica; la realizzazione di specifici progetti, quali, ad esempio: "Verso l'Università"; "Sperimenta l'università (al seguente link: <https://www.unistrapg.it/node/5404> sono riportati tutti i seminari svolti, i docenti relatori e gli Istituti scolastici coinvolti); "L'Università incontra la Scuola", presentazione ai dirigenti delle scuole secondarie superiori delle attività di orientamento previste per l'anno accademico 2019/2020, link: <https://www.unistrapg.it/it/l-universita-incontra-la-scuola>); "Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento – PCTO" (link: <https://www.unistrapg.it/node/1807>); "I Mercoledì dell'orientamento"; Partecipazione a Fiere e saloni per l'orientamento universitario; Altre progettualità segnalate nella pagina "Orientati con UniStraPG" (link: <https://www.unistrapg.it/node/6919>).

Gli studenti interessati possono agevolmente trovare informazioni in merito alle predette attività di orientamento nel sito web istituzionale:

- "Come scegliere un corso di laurea" (<https://www.unistrapg.it/it/studiare-in-un-ateneo-internazionale/corsi-di-laurea-e-laurea-magistrale/informazioni-corsi-di-laurea/come-scegliere-il-corso-di-laurea>);
- "Orientati UniStraPG" nuova pagina creata a seguito del lockdown (<https://www.unistrapg.it/node/6919>).

(R1.B.2) Programmazione dell'offerta formativa

L'offerta formativa di Ateneo viene annualmente definita dal Consiglio di Dipartimento, contemporaneamente alla programmazione didattica, e successivamente approvata dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione, entro la scadenza annualmente definita dal MIUR per l'inserimento delle informazioni nella Banca dati SUA-CdS.

Nel caso in cui un CdS già attivo proponga modifiche sostanziali all'ordinamento didattico o in caso di proposta di istituzione di un nuovo Corso di Studio, si succedono una serie di passaggi che il Presidio della Qualità ha individuato e ordinato nel documento "[Indicazioni operative e scadenze per la redazione dei rapporti di riesame ciclico, delle proposte di modifica di ordinamento e dei documenti di progettazione per nuove istituzioni](#)" (approvato nella riunione del 7 maggio 2019), sulla base delle scadenze annualmente individuate dal MIUR e nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni operative fornite dall'ANVUR e dal CUN.

Nella relazione annuale dello scorso anno, il Nucleo ha già espresso tutte le perplessità e posto in evidenza le criticità su come si è svolto l'iter che ha riguardato il processo di revisione dell'offerta formativa per l'a.a. 2020-2021, essendo mancato un coordinamento efficace ed efficiente degli attori del sistema di AQ, secondo un cronoprogramma delle attività che tenesse conto di ruoli, specificità e prerogative. In particolare, richiama l'opportunità che il Nucleo di valutazione fosse coinvolto sin dalla fase progettuale in attività interne dell'Ateneo che ne richiedessero una presenza diretta o anche solo indiretta.

Ciononostante, il Nucleo si è espresso sulle modifiche di ordinamento il 20 gennaio 2020, dopo le audizioni con i Presidenti dei CdS, il Direttore di Dipartimento e il delegato alla Didattica (cfr. cap. 1.4 della presente relazione), mentre ha formulato il parere vincolante sull'attivazione del nuovo corso di laurea, attraverso la relazione tecnica prevista dalla normativa vigente, nella riunione del 19-21 febbraio 2020 ai cui documenti si rinvia per quanto riguarda le raccomandazioni espresse in quella sede e nelle varie audizioni del 2019-2020.

Alla luce della citata revisione, nella banca dati ministeriale per l'a.a. 2020-2021 è presente la seguente Offerta formativa:

n. 4 Corsi di Laurea e n. 3 Corsi di Laurea Magistrale:

Corsi di laurea

- *Comunicazione internazionale e pubblicitaria (ComIP)* - modificato
- *Digital Humanities per l'italiano (DHI)* - ex LICI modificato
- *Made in Italy, cibo e ospitalità (MICO)*
- *Studi internazionali per la sostenibilità e la sicurezza sociale (SIS)* **NUOVA ISTITUZIONE**

Corsi di Laurea Magistrale

- *Comunicazione pubblicitaria, storytelling e cultura d'immagine (ComPSI)*
- *Italiano per l'insegnamento a stranieri (ItaS)* - modificato
- *Relazioni internazionali e cooperazione allo sviluppo (RICS)*

A partire dall'a.a. 2017-2018 l'Ateneo ha attivato il percorso FIT ai sensi del D.M.616/2017 per l'accesso dei propri laureati al concorso scuola:

<https://www.unistrapg.it/it/studiare-alla-stranieri/corsi-di-laurea-e-laurea-magistrale/informazioni-corsi-di-laurea/ti-iscrivi-la-prima-volta/percorso-fit>

Con riferimento alla vocazione internazionale insita nell'identità stessa dell'Ateneo, quale Università per Stranieri, si può osservare che l'offerta formativa appare nel suo complesso fortemente caratterizzata nel senso di un orientamento alle tematiche dell'internazionalizzazione, coerente con la mission istituzionale enunciata nell'art. 1, comma 1, dello Statuto che stabilisce che l'Ateneo *"promuove e organizza lo svolgimento di attività di formazione e ricerca scientifica finalizzate alla conoscenza e alla diffusione della lingua, della cultura e della civiltà italiane, al dialogo interculturale, alla comunicazione e alla cooperazione internazionale"*.

Per ciò che concerne i corsi di laurea, particolarmente prestigiosa e attrattiva risulta la possibilità di conseguire il doppio titolo grazie ad apposite collaborazioni internazionali con Istituzioni universitarie estere; nello specifico, sono attualmente vigenti accordi con le seguenti Università che prevedono lo scambio di docenti, studenti e visiting professor:

- Dalarna University Svezia - Falun - Accordo doppio titolo tra il Corso di Laurea Magistrale in Relazioni Internazionali e Cooperazione allo Sviluppo e l'International Master in African Studies
- Università di Caen Normandia – Caen - Accordo doppio titolo tra la Laurea in Lingua e Cultura italiana (indirizzo insegnamento) e la licenza LLCER Parcours italien
- Università della Lorena – Nancy - Accordo doppio titolo tra la Laurea in Lingua e cultura italiana e la Licence LLCER (Langues, Littératures, Civilisations DIPARTIMENTO DI SCIENZE UMANE E SOCIALI PIANO TRIENNALE 2020-2022 6 Etrangères et Régionales), Parcours Italien, Option Métiers de l'enseignement (denominata internamente come MeLiCi)
- Università della Lorena – Nancy - Accordo doppio titolo tra la Laurea magistrale in Italiano per l'insegnamento a stranieri e il Master Métiers de l'Enseignement, de l'Éducation et de la Formation, mention 2nd degré, Parcours Italien - Master MEEF italien (denominata internamente come ItaMEEF)
- Università di Nantes - Accordo doppio titolo tra la Laurea magistrale in Comunicazione pubblicitaria, storytelling e cultura d'immagine (ComPSI) e il Master in Médiation Culturelle et Communication Internationale - (denominazione interna: CINEPIC) in fase di attivazione dal momento che l'iter, concluso per la parte italiana, deve essere perfezionato dalle firme dell'università partner francese.
- Università Jurai Dobrila di Pola - Accordo doppio titolo tra la Laurea Magistrale in Italiano per l'insegnamento a stranieri (ITAS) e Laurea magistrale in Lingua e letteratura italiana (LILE).

Le doppie lauree vedono coinvolti i seguenti numeri di studenti, in Entrata e in Uscita:

IN USCITA:

2015/2016: Totale 3 Studenti così suddivisi: 2 RICS + 1 ITAS
2016/2017: Totale 11 studenti così suddivisi: 6 RICS + 2 ITAS + 1 LICI + 2 PRIMI
2017/2018: Totale 13 studenti così suddivisi: 8 RICS + 2 ITAS + 3 PRIMI
2018/2019: Totale 14 studenti così suddivisi: 12 RICS + 1 ITAS + 1 PRIMI
2019/2020: Totale 15 studenti così suddivisi: 9 RICS + 5 ITAS + 1 LICI
2020/2021: Totale 13 studenti così suddivisi: 5 RICS + 7 ITAS + 1 LICI

IN ENTRATA:

2015/2016: Totale 2 studenti così suddivisi: 1 RICS + 1 LICI
2016/2017: Totale 4 studenti così suddivisi: 3 LICI + 1 PRIMI
2017/2018: Totale 4 studenti così suddivisi: 1 LICI + 1 ITAS + 2 PRIMI

2018/2019: Totale 5 studenti così suddivisi: 3 ITAS + 1 PRIMI + 1 LICI

2019/2020: Totale 2 studenti così suddivisi: 2 ITAS

2020/2021: Totale 2 studenti così suddivisi: 1 ITAS + 1 LICI

Un'apposita pagina del sito web istituzionale è dedicata alle doppie lauree: <https://www.unistrapg.it/it/studiare-alla-stranieri/corsi-di-laurea-e-laurea-magistrale/doppie-lauree>.

Il Nucleo esprime apprezzamento per il fatto che i percorsi delle Doppie lauree siano andati avanti nonostante l'emergenza sanitaria Covid-19 e suggerisce all'Ateneo di potenziare l'attività promozionale in questo settore al fine di dare maggiore visibilità ai propri progetti di doppie lauree, anche attraverso l'individuazione di una struttura amministrativa dedicata.

Per quanto riguarda il Dottorato di Ricerca, il Consiglio di Dipartimento del 26 marzo 2020 ha approvato la proposta di accreditamento e di attivazione di un nuovo dottorato di ricerca, denominato "Dottorato in Scienze linguistiche, filologico-letterarie e politico-sociali" - XXXVI ciclo Dottorato", frutto di una revisione effettuata da un apposito gruppo di lavoro che, in linea con gli obiettivi strategici dell'Ateneo, ha operato una rideterminazione dei curricula inclusi nel Dottorato di Ricerca al fine di rendere il Dottorato più funzionale alla missione storica dell'Ateneo, formando giovani alla ricerca nelle aree che maggiormente caratterizzano l'Università per Stranieri. Il nuovo Dottorato si articola in tre curricula:

Curriculum 1 – Linguistica e didattica delle lingue

Curriculum 2 – Filologia e letteratura italiana

Curriculum 3 – Diplomazia e cooperazione internazionale

Il Nucleo ricorda che ha più volte sottolineato nelle proprie relazioni sul dottorato, così come nell'audizione con il delegato rettorale alla ricerca (12 aprile 2019), la necessità di rivedere sia la struttura del dottorato negli indirizzi, sia le attività formative che ancora oggi non sono adeguate a quanto richiesto da ANVUR per l'accREDITamento, in particolare per quanto riguarda la pubblicazione sulla pagina web dedicata (link). Nella riunione del 12 aprile 2019, il Nucleo ha dato mandato al Coordinatore di riferire alla Rettrice in merito a quanto è emerso durante la discussione e l'esame dei documenti forniti al NdV, inerenti la proposta per l'accREDITamento del XXXV ciclo del Corso di Dottorato di Ricerca in "Scienze Letterarie, Librerie, Linguistiche e della Comunicazione Internazionale".

Il Nucleo rileva, infine, che non ha ricevuto alcuna comunicazione formale da parte del Dipartimento in merito all'esito della richiesta di accREDITamento di un corso di dottorato di nuova istituzione.

Sugli indicatori ANVUR:

La vocazione internazionale dell'Ateneo è confermata anche dai risultati degli Indicatori ANVUR di Ateneo relativi all'internazionalizzazione (versione aggiornata al 27/06/2020):

- gli indicatori A10 ("Percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti entro la durata normale dei corsi") e A12 ("Percentuale di studenti iscritti al primo anno dei corsi di L e LM che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero") sono sempre molto positivi rispetto alla media nazionale ma **in lieve calo rispetto all'anno 2018**
- Migliorato invece A11 ("Percentuale di laureati entro la durata normale dei corsi che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero"), relativo alla percentuale di laureati (L; LM; LMCU) entro la durata normale dei corsi che abbiano acquisito almeno 12 CFU all'estero, ciò permette di evidenziare che le azioni intraprese a questo proposito sono state fruttuose.

Il lieve calo dell'indicatore A10 (2018: 63,4 ‰, 2017: 88,1 ‰) e A12 (2019: 161,1 ‰, 2018: 179,1 ‰) nell'anno 2019, rispetto alla performance dell'Ateneo nel precedente anno, si spiega (secondo quanto ci informa il commento del Gruppo di lavoro incaricato di analizzare e redigere un commento agli Indicatori ANVUR di sede 2019) con l'ulteriore aumento di attenzione alla politica di qualità, rivolta dall'Ateneo alla mobilità internazionale. Nelle commissioni di valutazione sono stati adottati criteri che hanno consentito di selezionare candidati con profili e medie ponderate di maggiore spessore e ciò si riverbera anche nell'indicatore A11 che si rivela in crescita (31,1‰). Il dato è significativo soprattutto se rapportato con il benchmark della media regionale e nazionale che risulta pari alla metà della performance d'Ateneo. Il Nucleo di Valutazione, considerata l'importanza strategica di questo indicatore, chiede che sia portato all'attenzione del controllo e del monitoraggio dell'AQ a livello di CdS del ruolo delle figure di tutor di CdS, in particolare del tutor Erasmus. Analogamente, è altrettanto di rilievo la progettazione di percorsi di doppi titoli e del monitoraggio di quelli già esistenti per renderli il più efficace possibile e per verificare che l'iter di registrazione nella carriera dello studente faccia emergere in pieno la ricaduta del dato sull'indicatore di internazionalizzazione.

A seguito della raccomandazione più volte segnalata dal NdV in merito alla necessità di una implementazione continua degli strumenti che consentano una valorizzazione continua della vocazione internazionale dell'Ateneo, anche attraverso il monitoraggio degli studenti laureati stranieri che, dopo il conseguimento del titolo, tornano nel paese di provenienza, alcuni corsi di studio all'interno del Riesame ciclico 2019, si sono posti l'obiettivo di ottenere informazioni sugli sbocchi occupazionali dei laureati stranieri, che attualmente non risultano censiti. Dal secondo monitoraggio svolto dal PQ sullo stato di avanzamento degli obiettivi di miglioramento programmati dai CdS nel Riesame ciclico 2019 (luglio 2020), risulta che alcuni corsi di studio (LICI, ITAS, RICS) hanno avviato delle azioni in questa direzione, quali ad esempio l'elaborazione di questionari mirati che consentano di mappare la rete di laureati non italiani in vista di un data base alumni, per ottenere dati costanti e affidabili. Il progetto risulta fermo anche a causa dell'emergenza COVID. Il Nucleo, auspica, quindi, non solo che possano essere ripresi i lavori, con i mezzi telematici e le piattaforme in uso e che anche gli altri CdS possano mettere in campo le stesse azioni.

Secondo quanto emerge dall'analisi del Gruppo di lavoro risultano per la maggior parte gli indicatori relativi all'attrattività dei CdS: la percentuale di immatricolati provenienti da altre Regioni (A3) raggiunge nel 2019 il 78,7%, incrementando il dato già positivo del 2018 (71,9%) e assestandosi su percentuali nettamente superiori alla media degli Atenei della stessa area geografica (31,36%) e italiani (27,89%). Il dato è rafforzato dall'indicatore A4 (percentuale di iscritti al primo anno delle LM laureati in altro Ateneo), con il 63,1% del 2019 (rispetto al 59,9% del 2018) che supera di quasi il doppio la percentuale degli altri Atenei. Questi indicatori mettono in evidenza l'interesse che le lauree proposte mantengono a livello nazionale e l'attrattività, in particolare, delle LM.

Il Nucleo di Valutazione ha esaminato il verbale del 9 settembre 2020 e il "commento" del Gruppo di lavoro nominato dalla Rettrice al fine di «analizzare la Scheda Indicatori di Ateneo 2019, messa a disposizione dall'ANVUR, e redigere un commento da sottoporre agli Organi di Governo». Il Gruppo di lavoro ha rilevato che persistono anomalie nei dati trasmessi all'ANVUR, e che vi è la necessità di «avere in Ateneo un referente dati con competenze professionali specifiche» richiesta che, peraltro è stata già avanzata più volte dal Nucleo di Valutazione e presentata dal Coordinatore nell'incontro del 19 marzo 2019 in Senato Accademico per la presentazione del Piano strategico 2019-2021.

Il Nucleo, rileva altresì che le analisi dei dati del Gruppo di lavoro non sono contestualizzate da target di riferimento o da comparazione con esiti di azioni effettuate per l'attuazione degli obiettivi del Piano Strategico di Ateneo.

(R1.B.3) Progettazione e aggiornamento del CdS

Sulla base delle linee guida ANVUR [*Linee guida per l'Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari*](#) (agosto 2017), l'Ateneo verifica che la progettazione e l'aggiornamento dei CdS tengano conto delle necessità di sviluppo espresse dalla società e dal contesto di riferimento operativamente attraverso l'attività del PQ, che si esplica sotto forma di: redazione di indicazioni operative e Linee Guida, verifica delle attività di progettazione e aggiornamento dei CdS, verifica della compilazione della SUA-CdS.

Ai fini della compilazione della SUA-CdS, il Presidio della Qualità ha aggiornato per l'a.a. 2020-2021 delle linee guida nelle quali ha fornito indicazioni ai CdS sulla compilazione delle diverse parti della scheda, in coerenza con quanto stabilito dalla normativa vigente e dalle indicazioni operative e scadenze fornite dall'ANVUR, dal CUN e dal MIUR. La compilazione delle Schede da parte dei CdS, per le parti in scadenza a luglio 2020, è stata poi verificata nella riunione del PQ del 24/06/2020.

L'evoluzione dell'offerta formativa nella SUA-CdS dall'a.a. 2016/2017 all'a.a. 2020/2021 è riportata nella tabella allegata (**ALL. 1**).

Si osserva che nell'a.a. 2020/2021:

- È stato disattivato il corso di laurea magistrale "Traduzione e interpretariato per l'Internazionalizzazione dell'impresa" (TRIN), istituito e attivato nell'a.a. 2017/2018. Nell'a.a. 2020/2021 è attivo soltanto il secondo anno di iscrizione della coorte 2019/2020.
- Il corso di laurea LICI è stato trasformato nel corso di laurea "Digital Humanities per l'italiano" (DHI). Nell'a.a. 2020/2021 sono attivi comunque il 2° e il 3° anno del corso LICI.
- È stato istituito ed è attivo dall'anno accademico 2020-2021 in corso il corso di laurea "Studi Internazionali per la Sostenibilità e la Sicurezza Sociale" (SIS).

Per quanto riguarda le disattivazioni e attivazioni di corsi di studio, il Nucleo, nella riunione del 19/21 febbraio 2020 ([link](#)), ha nuovamente raccomandato all'Ateneo di far emergere con più chiarezza, in un processo maggiormente formalizzato, le motivazioni che portano alla disattivazione di un CdS e/o a modifiche di ordinamento. Pone l'attenzione sul fatto che frequenti, seppur lievi, modifiche di ordinamento dei corsi non permettono ai corsi stessi, nel processo di autovalutazione, e al NdV nella valutazione, di verificarne gli esiti all'interno del sistema di AQ dell'Ateneo (cfr. cap. 1.4 della presente relazione).

A questo proposito, il NdV ricorda che non state tenute in debito conto le preoccupazioni già espresse nella relazione annuale 2018 sul fatto che non emergessero con chiarezza né tantomeno in un iter strutturato, le motivazioni che hanno portato alla disattivazione di un corso di laurea magistrale "Promozione dell'Italia e del Made in Italy" (PrIMI), sottoposto a modifiche di ordinamento sostanziali che non hanno avuto il tempo di essere verificate e senza che fosse stato messo in campo il Riesame ciclico che avrebbe potuto, invece, costituire un'analisi e un'autovalutazione documentata delle scelte compiute, a fronte dell'istituzione di un nuovo corso di laurea (MICO) sul quale il NdV nella relazione tecnica prevista ha invitato l'Ateneo a riflettere riguardo il gravoso impegno a lungo termine in termini di sostenibilità della docenza, visto che

molte delle discipline del Corso di Studio non avrebbero potuto essere coperte dalle competenze e dai SSD interni all'Ateneo ([link](#)).

Il Nucleo ha verificato il Quadro A.1.b "Consultazione con le organizzazioni rappresentative a livello nazionale e internazionale – della produzione di beni e servizi e delle professioni – (Consultazioni successive)" della SUA-CdS per l'anno 2020-2021 e risulta che hanno riportato consultazioni effettuate con i Comitati di Indirizzo, secondo le indicazioni fornite dal PQ nelle [Linee Guida per la Consultazione con le Parti Interessate \(Stakeholders\) interne ed esterne all'Università](#), i seguenti corsi di studio:

- Digital Humanities per l'italiano – DHI;
- Comunicazione internazionale e pubblicitaria - COMIP;
- Comunicazione pubblicitaria, storytelling e cultura d'immagine - COMPSI;
- Made in Italy, cibo e ospitalità - MICO;
- Relazioni Internazionali e Cooperazione allo Sviluppo - RICS.

Nel Quadro A.1.b della Scheda SUA del corso Italiano per l'insegnamento a stranieri (ITAS), è riportato: «Nel corso del 2020 il Comitato di indirizzo di Area Didattica e promozione della lingua e cultura italiana nel mondo (a cui il CLM afferisce) non si è ancora riunito, a causa dell'emergenza sanitaria legata al coronavirus. Si prevede di convocare nuovamente il Comitato di indirizzo entro la fine del 2020». Il Nucleo sollecita il monitoraggio da parte del PQ affinché venga posto in essere l'incontro programmato con il Comitato di indirizzo.

(R.1.C.1) Reclutamento e qualificazione del corpo docente

L'Ateneo nel corso del 2019 ha rimodulato alcuni importanti regolamenti:

- Regolamento per la disciplina di ricercatori a tempo determinato ai sensi dell'articolo 24 della legge 240/2010 (emanato con D.R. n. 153 del 31/05/2013, modifiche emanate con D.R. n.243 del 31/07/2019);
- Regolamento per la disciplina del procedimento di chiamata dei professori di ruolo di prima e seconda fascia ai sensi della legge n. 240/2010 (emanato con D.R. n. 244 del 31/07/2019);
- Regolamento sui criteri e le procedure per il rilascio ai professori e ai ricercatori nonché ai docenti di lingua e cultura italiana dell'autorizzazione allo svolgimento di incarichi esterni (emanato con D.R. n. 173 del 27 maggio 2019);
- Regolamento sulla valutazione per l'attribuzione degli scatti triennali dei professori e dei ricercatori a tempo indeterminato (in attuazione dell'art. 6, comma 14, della Legge 240/2010) (emanato con D.R. n. 242 del 31/07/2019).

Si riporta qui di seguito l'elenco delle procedure di chiamata e di selezione RTD effettuate nel 2019 e fino alla data della presente relazione (30/09/2020):

- Procedura di chiamata per la copertura di un posto di professore di I fascia per il SSD L-FIL-LET/13, ai sensi dell'art. 24, comma 6, della legge 30.12.2010, n. 240 (emanata 2018 conclusa 2019);
- Procedura di chiamata per la copertura di un posto di professore di II fascia per il SSD M-FIL/06, ai sensi dell'art. 24, comma 6, della legge 30.12.2010, n. 240 (emanata 2018 conclusa 2019);
- Procedura di selezione per la copertura di n. 1 posto di professore universitario di seconda fascia ai sensi dell'art. 18 comma 1 della legge 240/2010 (Piano Straordinario per la progressione di carriera dei ricercatori a tempo indeterminato in possesso di abilitazione scientifica nazionale - Decreto MIUR n. 364 dell'11 aprile 2019) S.S.D. IUS/13 – DIRITTO

INTERNAZIONALE, S.C. 12/E1 – DIRITTO INTERNAZIONALE (emanata 2019 conclusa anno 2020);

- Procedura di selezione per la copertura di un posto di ricercatore a tempo determinato, in regime di tempo definito, ai sensi dell'art. 24, comma 3, lettera a), legge n. 240/2010, per il settore concorsuale 09/H1 - Sistemi di elaborazione delle informazioni, settore scientifico-disciplinare ING-INF/05 - Sistemi di elaborazione delle informazioni (emanata 2019 conclusa 2020);
- Procedura di selezione per la copertura di un posto di ricercatore a tempo pieno e determinato, art. 24, comma 3, lettera b) legge n. 240/2010, settore concorsuale 14/B2 - Storia delle relazioni internazionali, delle società e delle istituzioni extraeuropee, settore scientifico-disciplinare SPS/06 - Storia delle relazioni internazionali (emanata 2018 conclusa 2019);
- Procedura di selezione pubblica per il reclutamento di n. 1 ricercatore a tempo determinato, ai sensi dell'art. 24, comma 3, lettera b) della legge 240/2010 (piano straordinario d.m. 204/2019) - S.S.D. ING-INF/05 SISTEMI DI ELABORAZIONE DELLE INFORMAZIONI, S.C. 09/H1 – SISTEMI DI ELABORAZIONE DELLE INFORMAZIONI (emanata 2019 conclusa 2020);
- Procedura di selezione pubblica per il reclutamento di n. 1 ricercatore a tempo determinato, ai sensi dell'art. 24, comma 3, lettera b) della legge 240/2010 (piano straordinario d.m. 204/2019) - S.S.D. L-LIN/01 - GLOTTOLOGIA E LINGUISTICA, S.C. 10/G1 - GLOTTOLOGIA E LINGUISTICA (emanata 2019 conclusa 2020);
- Procedura di selezione pubblica per il reclutamento di n. 1 ricercatore a tempo determinato, ai sensi dell'art. 24, comma 3, lettera b) della legge 240/2010 (piano straordinario d.m. 204/2019) S.S.D. SECS-P/12 – STORIA ECONOMICA, S.C. 13/C1 – STORIA ECONOMICA (emanata 2019 conclusa 2019);
- Procedure di chiamata all'esito della procedura valutativa ai sensi dell'articolo 24, comma 5, legge 240/2010, dei titolari di contratto, di cui al comma 3, lettera b), dell'art. 24 della legge 240/2010, Dott. Toni Marino e Dott. Roberto Vetrugno (2 distinte procedure: avviate 2019 concluse 2019).

Con D.R. n. 412 del 23.12.2019 è stata emanata la PROCEDURA DI SELEZIONE PER LA COPERTURA DI N. 1 POSTO DI PROFESSORE UNIVERSITARIO DI PRIMA FASCIA AI SENSI DELL'ART. 18 COMMA 1 DELLA LEGGE 240/2010 per il S.S.D. L-LIN/01 Glottologia e linguistica S.C. 10/G1 GLOTTOLOGIA E LINGUISTICA, il cui Avviso è stato pubblicato nella G.U. n. 6 del 21/01/2020 (conclusa anno 2020).

Con D.R. n. 413 del 23.12.2019 è stata emanata la PROCEDURA DI SELEZIONE PER LA COPERTURA DI N. 1 POSTO DI PROFESSORE UNIVERSITARIO DI PRIMA FASCIA AI SENSI DELL'ART. 18 COMMA 1 DELLA LEGGE 240/2010 per il S.S.D. SPS/04 Scienza politica S.C. 14/A2 SCIENZA POLITICA, il cui Avviso è stato pubblicato nella G.U. n. 6 del 21/01/2020 (conclusa anno 2020).

Con D.R. n. 414 del 23.12.2019 è stata emanata la PROCEDURA DI SELEZIONE PER LA COPERTURA DI N. 1 POSTO DI PROFESSORE UNIVERSITARIO DI PRIMA FASCIA AI SENSI DELL'ART. 18 COMMA 1 DELLA LEGGE 240/2010 per il S.S.D. M-STO/04 Storia contemporanea S.C. 11/A3 STORIA CONTEMPORANEA, il cui Avviso è stato pubblicato nella G.U. n. 6 del 21/01/2020 (conclusa anno 2020).

Con D.R. n. 415 del 23.12.2019 è stata emanata la PROCEDURA DI SELEZIONE PER LA COPERTURA DI N. 1 POSTO DI PROFESSORE UNIVERSITARIO DI PRIMA FASCIA AI SENSI

DELL'ART. 18 COMMA 1 DELLA LEGGE 240/2010 per il S.S.D. L-FIL-LET/10 Letteratura italiana S.C. 10/F1 LETTERATURA ITALIANA, il cui Avviso è stato pubblicato nella G.U. n. 6 del 21/01/2020 (conclusa anno 2020).

La valutazione delle politiche di reclutamento costituisce uno dei criteri di quantificazione della quota premiale dell'FFO ai sensi del D.M. 989 del 25 ottobre 2019 relativo alle Linee Generali di indirizzo della programmazione delle Università 2019-2021.

A tale riguardo si evidenzia che il NdV, nella propria [Relazione di accompagnamento al Bilancio consuntivo 2019](#), approvata il 3 luglio 2020, ha rilevato che «le entrate della quota premiale del FFO 2019 derivanti dalle "Politiche di reclutamento" passano da € 426,719 del 2018 a € 486.752 del 2019, registrando un leggero aumento» pari al 14,1%. Ma il Nucleo «auspica che l'Ateneo tenga in considerazione la criticità legata all'obiettivo A "Didattica", indicatore b) "Proporzione dei docenti di ruolo indicati come docenti di riferimento che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di base e caratterizzanti nei corsi di studio (L, LM, LMCU) attivati" (con riferimento all'Indice standardizzato 2017 e 2018) nell'attuazione delle future politiche di reclutamento della docenza». (si veda il grafico e la tabella riportate a pag. 6 della [Relazione](#)).

Nella stessa relazione il Nucleo:

- «ribadisce quanto segnalato lo scorso anno circa la necessità di un utilizzo mirato dei punti organico disponibili, funzionali a un'attenta politica di reclutamento (che, come già indicato, incide per il 20% sulla quota premiale di FFO), nell'ottica sia di una strategia virtuosa di ricambio, sia della progressione interna della componente docente, che possa assicurare un equilibrato rapporto tra le figure della docenza. Il tutto all'interno di un mirato controllo della dinamica della spesa che, a causa di componenti di costo automatiche (scatti stipendiali, adeguamento ISTAT e rinnovo contrattuale personale PTA), richiede particolarissima attenzione e continuo monitoraggio dal momento che avranno anche un impatto sugli equilibri economico-patrimoniali dell'Ateneo sui successivi esercizi».

L'indicatore ANVUR iA8 "Percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di base e caratterizzanti per corso di studio (L; LMCU; LM), di cui sono docenti di riferimento" (aggiornato al 27 giugno 2020) come nel 2018, si stabilizza al 77,6%, rimane inferiore sia alla media per "Area Geografica Atenei non telematici" (2019: 93,88%) sia alla media Atenei non telematici (93,77%). Da rilevare che il dato Unistrapg rimane costante rispetto al 2018 mentre le medie nazionali sopra citate hanno subito una diminuzione, seppur lieve.

L'indicatore ANVUR iA_C_4 "Percentuale dei professori e ricercatori assunti nell'anno precedente non già in servizio presso l'Ateneo" (aggiornato al 27 giugno 2020) è pari a 42,9%, in diminuzione rispetto all'anno precedente (2018: 100% sulla base di n. 5 docenti) e rispetto alla media per "Area Geografica Atenei non telematici" (2019: 50,19%; 2018: 55,85%) sia alla media Atenei non telematici (2019: 51,33%; 2018: 54,81%). Da rilevare che anche le predette medie nazionali risultano in diminuzione rispetto all'anno precedente.

Il Nucleo segnala che il citato regolamento *Regolamento per la disciplina del procedimento di chiamata dei professori di ruolo di prima e seconda fascia ai sensi della legge n. 240/2010 (emanato con D.R. n. 244 del 31/07/2019)* non recepisce l'atto di indirizzo della Ministra Sen. Valeria Fedeli (prot. n. 39 del 14 maggio 2018) avente ad oggetto *l'aggiornamento 2017 al Piano Nazionale Anticorruzione - Sezione Università*, approvato con Delibera ANAC n. 1208 del 22 novembre 2017. Il Nucleo di Valutazione ribadisce l'importanza di porre in essere strategie riguardanti le progressioni interne e il reclutamento esterno (su insegnamenti di base e caratterizzanti), anche

in considerazione dell'incidenza che queste ultime hanno sul finanziamento MIUR alle Università, e raccomanda di tenere sempre presente la percentuale del reclutamento di docenti esterni rispetto al totale della docenza, secondo quanto previsto dall'art. 18 comma 4 della Legge 240/2010 nella quale è articolata la disposizione sul vincolo delle risorse assunzionali.

(R.1.C.2) Strutture e servizi di supporto alla didattica e alla ricerca. Personale tecnico amministrativo

Questa parte della relazione presuppone il richiamo alla documentazione di riferimento allegata. Nello specifico, per i servizi di supporto alla didattica e alla ricerca è a disposizione il sito web di Ateneo e soprattutto la SUA-CdS di ciascun Corso di Studio. È pubblicata inoltre, la Carta dei servizi (<https://www.unistrapg.it/sites/default/files/docs/amministrazione-trasparente/carta-servizi-2018.pdf>), aggiornamento 2019-2021 contenente gli standard di qualità che l'Amministrazione si impegna a garantire.

Come già evidenziato in relazione al punto di attenzione R1.A.4, al quale si rinvia, l'ascolto e l'opinione degli studenti sui servizi (customer satisfaction) è rilevata sia attraverso un'indagine interna, che un'indagine realizzata annualmente nell'ambito della partecipazione al Progetto Good Practice del Polimi: la prima rilevazione, si concretizza in un breve questionario (8 quesiti), sottoposto agli studenti una volta all'anno ed è obbligatoria, con un conseguente tasso di risposta elevato (si veda **ALL. 2**); la seconda (Good Practice) consta di un questionario molto più articolato, la cui compilazione è tuttavia facoltativa e registra ancora tassi di risposta molto bassi. I questionari compilati sono stati infatti soltanto n. 107 rispetto ai 1113 iscritti all'AA 2019-2020 e cioè meno del 10% (**ALL. 3 - ALL. 4**).

Nell'ambito di quest'ultimo progetto sono, inoltre, realizzate indagini volte a rilevare la soddisfazione di personale docente (I e II fascia, ricercatori, assegnisti e dottorandi) e PTA sui servizi di supporto.

I risultati della rilevazione Good Practice sulla qualità dei servizi sono inoltre utilizzati nell'ambito del ciclo di gestione della performance per misurare il grado di raggiungimento di obiettivi di performance generale, aventi ad oggetto il miglioramento dei servizi (vedasi l'allegato 1 al [Piano Integrato 2019-2021](#)).

Come già osservato dal Nucleo di Valutazione nella precedente relazione 2019, sarebbe alquanto opportuno che l'Ateneo approntasse un sistema di "restituzione" dei risultati ottenuti dalle rilevazioni di customer alla comunità accademica e all'utenza esterna più efficace. Ciò anche per stimolare una maggiore partecipazione alle rilevazioni stesse che, come detto, quando non obbligatoria, risulta ancora scarsa.

Inoltre, a seguito della rilevanza assunta dai risultati di customer all'interno dei Sistemi di valutazione delle performance del PTAB, la predetta esigenza risulta ancor più stringente e pertanto il NV ne torna a sottolineare la necessità.

Il Nucleo, esaminando gli esiti delle rilevazioni per quanto riguarda la rilevazione interna e relativamente all'indagine Good Practice, rileva, in sintesi, quanto segue:

- i questionari delle due rilevazioni citate continuano a presentare le criticità sistemiche già evidenziate in precedenza: alcuni quesiti sono simili se non identici e danno luogo a difficoltà interpretative e a conclusioni che possono essere ambigue e ambivalenti; le scale valutative sono diverse e questo accresce le difficoltà nella comparazione; molto diverso è il tasso di risposta perché il questionario somministrato dall'Ateneo è obbligatorio mentre quello "Good Practice" è facoltativo. Per queste ragioni, la lettura e l'interpretazione non risultano pertanto agevoli.

E il fatto che gli esiti dei due questionari siano talvolta differenti rispetto a quesiti simili apre più di un dubbio sulla reale affidabilità del dato statistico di ritorno. A tale proposito si vedano ad esempio i quesiti riguardante l'adeguatezza degli spazi, delle aule e laboratori, delle attrezzature,

dei servizi di orientamento, stage e placement tutti complessivamente in miglioramento nella rilevazione interna rispetto all'anno precedente, e i corrispondenti quesiti del questionario Good Practice quasi tutti risultanti, invece, in peggioramento rispetto sempre al dato precedente.

Diversamente a quanto emerso nel 2019 e osservato dal Nucleo nella Relazione, gli esiti del Good Practice presentano quest'anno dinamiche complessivamente meno positive rispetto a quelle della rilevazione interna sulla qualità dei servizi effettuata dall'Ateneo.

Di seguito, alcune osservazioni più specifiche e non esaustive (per un esame più dettagliato si rinvia all'esame analitico degli allegati di riferimento):

- la Rilevazione Interna Opinione degli studenti sulla qualità dei servizi erogati dall'Università per Stranieri di Perugia, segnala un miglioramento generale rispetto agli esiti della precedente rilevazione per tutti i quesiti (8 su 8) proposti nel questionario. La scala valutativa va da 1 (valutazione molto negativa) a 10 (valutazione molto positiva). La media complessiva risulta essere 7,25 ed è in costante miglioramento nel triennio (6,80 nel 2017, 7,03 nel 2018).
- l'indagine Good Practice rivolta ai docenti, dottorandi e assegnisti (DDA), prevedeva una scala valutativa da 1 (in disaccordo) a 6 (d'accordo). (**ALL. 5**) Essa presenta un peggioramento (sia pur di valori decimali) rispetto agli esiti della precedente rilevazione per quanto riguarda "Approvvigionamento e servizi logistici", "Supporto alla Ricerca" e "Sistemi bibliotecari". In particolare gli ultimi due ambiti risultano anche inferiori alla media generale degli Atenei 2019. Il dato riferito ai "Sistemi informativi", pur in miglioramento rispetto al 2018, è tuttavia ancora inferiore al dato medio nazionale. Per quanto riguarda la Comunicazione, che nei precedenti tre anni di osservazione rilevava una tendenza in costante abbastanza significativa diminuzione dei valori (da 4,33 del 2016 a 3,68 del 2018), si rileva invece un leggero miglioramento del dato 2019 pari a 3,89. La media relativa alla soddisfazione complessiva, pari a 4,37, risulta ancora leggermente superiore alla media generale dei piccoli atenei (4,28) e di poco inferiore a quella nazionale (4,39).
- dall'indagine Good Practice relativa al personale tecnico amministrativo (**ALL. 6**), emerge che tutti i servizi, fatta eccezione per "Amministrazione e gestione del personale" presentano un gap negativo in alcuni casi anche di non trascurabile entità. Si vedano, ad esempio, "Approvvigionamento e servizi logistici (peggiore valutazione -10%)", "Sistemi informatici" (- 8,8%), "Soddisfazione generale sul supporto ai servizi tecnici e amministrativi (-7,3%). I valori medi riguardanti quest'ultimo ambito presentano un trend in diminuzione per il quarto anno di osservazione. Confrontando i risultati del 2019 con quelli del 2018 si evince, dunque, una diminuzione delle valutazioni per cinque servizi su sei. La media finale è inoltre inferiore sia alla media nazionale che alla media dei piccoli atenei.
- Per quanto riguarda l'indagine Good Practice relativa agli studenti, essa è stata distinta tra:
 - Studenti iscritti al 1° anno (la rilevazione è stata effettuata nel 2019 (a.a. 2018-2019) e nel 2020 (a.a. 2019-2020 e riporta i dati medi);
 - Studenti iscritti agli anni successivi al 1° (anche in questo caso si tratta di valori medi).L'indagine riguarda una serie di servizi: orientamento, servizi generali, infrastrutture e logistica, comunicazione, sistemi informativi, internazionalizzazione, segreteria studenti, servizi bibliotecari, diritto allo studio e i contenuti dei due questionari differiscono in parte. Ad esempio, i quesiti relativi all'orientamento in ingresso sono presenti solo nel questionario

iscritti al primo anno; di converso, i quesiti relativi all'internazionalizzazione sono presenti solo nel questionario studenti iscritti al 2° e 3° anno delle Lauree triennali e 1° e 2° anno delle Lauree magistrali dell'Ateneo. Complessivamente si osserva che il dato riferito agli studenti iscritti agli anni successivi al 1° è più positivo rispetto a quello registrato dai questionari somministrati agli studenti iscritti al primo anno. L'Ateneo ha considerato come valore soglia medio 3,5 rispetto alla scala valutativa che va da 1 a 6.

Nessun valore è inferiore a questa soglia fatta eccezione per le operazioni di Segreterie studenti on line che riportano la valutazione di 2,89. Appena sopra la soglia (3,56) la valutazione del processo di presentazione dei piani di studio. Ricorrenti criticità (comunque al di sopra della soglia di 3,5) si riscontrano sui quesiti relativi alle infrastrutture e logistica (aule, laboratori e spazi studio) e sono già state evidenziate dal Nucleo nella relazione dell'anno scorso. Valori positivi e con trend in aumento riguardo: al materiale informativo (sito web, locandine etc); al processo di immatricolazione; ai servizi del diritto allo studio (collegi, mense, borse di studio, collaborazioni studentesche, tutoraggio etc).

Molto positivi i giudizi (5,29 il più alto valore in assoluto) sulla valutazione degli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni on line etc).

- Per quanto riguarda gli esiti della rilevazione sugli studenti iscritti agli anni successivi al primo, confermato quanto sopra detto circa il fatto di risultati complessivamente più positivi, occorre sottolineare alcune possibili contraddittorietà rispetto a quanto emerso per gli studenti iscritti al primo anno.

Si veda ad esempio il buon risultato qui riportato da infrastrutture e logistica (aule, laboratori, spazi studio, arredi etc); si conferma invece la criticità riferita alla valutazione dei servizi di segreterie studenti on line che riportano, anche in questo caso, il valore più basso.

Per quanto riguarda il servizio relativo alla biblioteca, il collegio rappresentanti studenti ha sollevato delle criticità relative a:

- mancanza di un sistema di prenotazione informatizzato;
- impossibilità di prenotare i libri dopo le 12:45 per mancanza di personale;
- spazio inadeguato ed insufficiente;
- materiale di studio da aggiornare e ampliare.

Durante il periodo di lockdown marzo 2020 - maggio 2020 la Biblioteca si è attivata affinché le risorse elettroniche che prima erano accessibili tramite indirizzo IP dell'Ateneo fossero rese accessibili tramite Shibboleth (Open Items) da remoto. Le sale di lettura erano chiuse. Furono pubblicate le informazioni riguardanti la fornitura documenti tramite una procedura consueta: l'utente compilava la richiesta con un modulo elettronico e la biblioteca forniva il documento via mail.

Dal 18 maggio si è riaperto il servizio di prestito bibliotecario su prenotazione mail. La Biblioteca era aperta, per appuntamento, solo per prestiti, ritiro articoli o saggi (document delivery) e restituzioni. Le sale di lettura erano chiuse, restavano attivi gli altri servizi a distanza. Considerata la chiusura delle sale di lettura e la sospensione del servizio di consultazione, sono stati concessi in prestito tutti i libri di testo, per una durata massima di 7 giorni, non prorogabili. Per gli altri libri ammessi al prestito, questo aveva la durata massima di 21 giorni. Il servizio di prenotazione avveniva tramite la richiesta di prestito via mail, la risposta da parte del bibliotecario circa la disponibilità del libro, indicando data e ora per il ritiro presso la Biblioteca al 1° piano della Palazzina Valitutti disponibile a partire dal 18 maggio. Non era consentito fermarsi per la consultazione di volumi, riviste, periodici, cataloghi e per nessun altro tipo di attività. Anche per la restituzione dei libri presi in prestito era necessario fissare un appuntamento via mail, alla quale rispondeva il bibliotecario indicando data e ora per la riconsegna.

Dal 5 ottobre 2020 è possibile l'accesso alle sale lettura, per ricerca e redazione della tesi di laurea, a docenti, ricercatori, dottorandi, borsisti, assegnisti e tesisti, dell'Università per Stranieri di Perugia,

esclusivamente su prenotazione e appuntamento da richiedere via mail motivando la richiesta e/o attraverso l'app Affluences. Le sale lettura non sono aperte ad utenti esterni. L'accesso è possibile fino ad esaurimento dei posti a sedere, disponibili in numero contingentato (4 posti sala Valitutti e 6 posti sala Gallenga) per garantire la distanza di sicurezza. Restano attivi i servizi a distanza.

È stato inoltre proposto:

- l'attivazione di un tutoraggio, già proposta dai Rappresentanti del CdS ITAS nella relazione di fine anno 2018, che coinvolga aspiranti insegnanti di italiano L2/LS in attività di supporto linguistico a studenti alloghetti e che, allo stesso tempo, coinvolga studenti di altri corsi di laurea in attività di affiancamento allo studio, a beneficio anche in questo caso di discenti alloghetti. La CPDS pensa cioè alla possibilità di implementare un laboratorio che preveda CFU da attribuire ai vari tutor; è stata altresì proposta, in alternativa, una riformulazione del bando per le collaborazioni studentesche (part-time 150 ore) al fine di includere tale proposta di tutoraggio.

La CPDS segnala quindi

- l'urgenza di implementare misure volte a potenziare le abilità linguistiche di una fetta considerevole di studenti stranieri, vista anche la permanente (sia pur leggera) criticità, evidente nel punto "a" dei singoli corsi di laurea, relativa alle "conoscenze preliminari";
- la calendarizzazione di un appello aggiuntivo fruibile da determinate categorie di studenti (la componente docente della CPDS e il Consiglio di Dipartimento avevano già espresso la loro perplessità nel precedente anno accademico);
- la riattivazione del servizio di orientamento per stage e tirocini presso la palazzina Orvieto, ai fini di una maggiore fruibilità per lo studente;
- un intervento efficace sull'illuminazione di strade e passaggi contigui alle Palazzine del campus, da inserire in una più ampia riqualificazione del Parco Santa Margherita e del campus stesso, carente di spazi da destinare ad attività di tipo ricreativo e culturale;
- la stipula di una convenzione tra l'Ateneo e uno dei parcheggi in prossimità del campus, a beneficio di studenti e personale docente e amministrativo;
- la riproposizione della questione della celebrazione delle sessioni di laurea presso la sede centrale di Palazzo Gallenga; la proposta è stata discussa in Consiglio di Dipartimento, riscuotendo un prudente consenso della Rettrice, dei docenti e del Direttore generale, ma non è stata più ripresa per arrivare ad una definitiva deliberazione;
- la pubblicazione nel sito dell'Università dei verbali delle riunioni di tutti gli Organi di Ateneo, in linea con criteri di trasparenza e con funzione di supporto all'attività del Collegio dei Rappresentanti (ai sensi dell'art. 2, comma 2, lettera 'i' della L. 240/2010).

Dall'inizio del confinamento a marzo, che coincideva con la ripresa delle lezioni del secondo semestre, l'Università si è attrezzata in tempi rapidissimi per fornire gli strumenti per poter seguire le lezioni da remoto sulla piattaforma Microsoft Teams. Gli esami della sessione estiva si sono svolti senza difficoltà che abbiano inficiato la regolarità della didattica.

Tuttavia, la comunità studentesca ha accolto con preoccupazione la notizia data dal dipartimento il 20 luglio 2020 in merito all'erogazione della didattica per l'A.A. 2020/2021 che prevedeva il rientro in presenza per le matricole delle lauree triennali e magistrali.

Il Nucleo pertanto ritiene, conclusivamente, rispetto a questa sezione, che sia importante:

- rendere sistematica la restituzione dei risultati delle rilevazioni sui servizi in modo da favorire la crescita di una cultura volta al miglioramento continuo delle performance organizzative e individuali;
- rendere maggiormente omogenee e corrispondenti le rilevazioni sottoposte alle varie articolazioni della comunità accademica;

- trasmettere gli esiti delle rilevazioni sulla qualità dei servizi ai Corsi di studio, perché possano essere oggetto di approfondita analisi nei Consigli di corso;
- monitorare le azioni intraprese per il miglioramento della qualità dei servizi misurandone gli effetti ed i risultati;
- a fronte di una reazione pienamente positiva sulla messa in opera della didattica a distanza all'inizio dell'emergenza sanitaria da parte dell'Ateneo, il Nucleo sollecita una sempre maggiore attenzione alle esigenze della componente studentesca.

(R.1.C.3) Sostenibilità della didattica

Per quanto riguarda la programmazione didattica nella tabella allegata (**ALL. 7**) è riportato il riepilogo della didattica erogata risultante dalla relativa sezione della SUA-CdS 2017, 2018 e 2019.

Dalla 'verifica ex-post docenza dei Corsi 2019/20', consultabile sul portale SUA della banca dati ministeriale, non risultano corsi in carenza di docenti.

Gli indicatori ANVUR di Ateneo 2019 aggiornati al 26 giugno 2020 (dati aggregati per Ateneo) sono stati analizzati e commentati dal gruppo di lavoro appositamente nominato dall'Ateneo.

Per quanto riguarda il numero delle ore di didattica erogata, il dato 2019 (5.362), risulta stazionario rispetto al 2018 (5.364), mentre per i ricercatori a tempo determinato il dato 2019 non è stato reso disponibile. Nel 2018 era di 536 ore.

Indicatore **A5C** "Rapporto studenti regolari/docenti (professori a tempo indeterminato, ricercatori a tempo indeterminato, ricercatori di tipo a e di tipo b) per i corsi dall'area umanistico-sociale": il rapporto tra studenti regolari e docenti è di 16,4 vicino al 17,5 del 2018 e significativamente più basso rispetto alla media dell'area geografica e nazionale (32,1 e 34,1). Si tratta di un dato che ha elementi di positività legati al rapporto docenti-studenti e quindi alla possibilità di seguire con attenzione il percorso formativo degli studenti, ma che è legato anche al numero limitato di iscritti.

Indicatore **A27C** "Rapporto studenti iscritti/docenti complessivo per l'area umanistico-sociale" e "Rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno, per l'area umanistico – sociale": (2016: 13,0 - 2017: 11,7 – 2018: 11,6 – 2019: 11,6). Come sottolineato lo scorso anno, il dato evidenzia una sproporzione tra il numero degli studenti e quello dei docenti a favore di questi ultimi. A questo proposito il Nucleo di Valutazione raccomanda all'Ateneo un controllo attento del carico didattico dei singoli professori e ricercatori in base alla normativa vigente visto che da una verifica sull'ultimo biennio della SUA non sono rari i casi di ordinari e associati che non raggiungono le ore di didattica frontale minima.

(R.2.A.1) Gestione dell'AQ e monitoraggio dei flussi informativi tra le strutture responsabili

Il Nucleo di Valutazione trasmette l'odg delle proprie riunioni e i relativi verbali a Rettore, Prorettore, Direttore Generale, Presidente del Senato Accademico (Rettore), Presidente del Consiglio di Amministrazione (Rettore), Direttore del Dipartimento e Responsabile del PQ e, in più occasioni specifiche, agli altri attori del sistema di AQ che siano direttamente coinvolti e, ricorda, che un punto fondamentale dell'attuazione di un efficace Sistema di AQ è in una attenta gestione dei flussi informativi tra i diversi attori, come prevede tutta la normativa di riferimento e tutte le indicazioni operative da parte di ANVUR e che, nella fattispecie, ai sensi dell'art. 17, comma 1,

dello Statuto e dell'art. 5, comma 1, del Regolamento di funzionamento del Presidio della Qualità di Ateneo questo compito è demandato espressamente al PQ.

Il Nucleo a riguardo ricorda la criticità della mancata interazione del PQ con e verso il Nucleo e auspica che il PQ nella citata nuova composizione possa contribuire, nel prendere atto dei rilievi fatti dal Nucleo di Valutazione, a migliorare la filiera di comunicazione nell'ambito del sistema di AQ, pur nel rispetto dei propri ruoli. Auspica, altresì, un ruolo maggiormente proattivo (non solo di rendicontazione) del PQ rispetto agli organi di Governo dell'Ateneo nel promuovere il miglioramento continuo, che sia fondato su un processo di autovalutazione dell'intero Ateneo e su un'adeguata interazione e collaborazione con il Nucleo di Valutazione.

Le Relazioni annuali e tutti i verbali delle riunioni del NdV sono consultabili nel sito web di Ateneo (link: <https://www.unistrapg.it/node/268>).

(R.2.B.1) Autovalutazione dei CdS e dei Dipartimenti e verifica da parte del Nucleo di Valutazione

L'autovalutazione dei Corsi di Studio e del Dipartimento è oggetto di costante verifica da parte del Nucleo di Valutazione che dà conto di tale attività e degli esiti della stessa nella propria Relazione annuale – Sezione AVA – e nei propri verbali, in particolare quelli aventi ad oggetto lo svolgimento di audizioni ed incontri con gli altri attori del sistema di AQ.

Sul ruolo del Presidio della Qualità:

A seguito della suddetta variazione nella composizione del PQ di cui abbiamo già detto, il Nucleo ha deciso di fissare un incontro con il nuovo Responsabile e i nuovi componenti del Presidio della Qualità, che si è svolto nella riunione dell'8 aprile 2020, finalizzato a incentivare ancora la massima collaborazione, nel rispetto dei ruoli del Nucleo e del Presidio, senza sovrapposizioni e scambi di ruoli. Il ruolo del Presidio come cabina di regia interna è fondamentale nel sistema di assicurazione della qualità in quanto responsabile dei flussi informativi di tutti gli attori del sistema della qualità: è un presidio dell'assicurazione della qualità della ricerca, della didattica e della terza missione, mentre il Nucleo è un organo di valutazione.

Tra i punti emersi dal confronto, un'importanza particolare ha avuto quello degli adempimenti che riguardano la documentazione da produrre per la visita di accreditamento periodico delle CEV per i quattro corsi dell'Ateneo selezionati dall'ANVUR e la necessità del PQ di condividere con il Nucleo il cronoprogramma delle attività (corredato anche da attività specifiche, con scadenze e con verifiche in itinere) che avrebbe predisposto a breve, non solo in vista delle CEV ma anche per una migliore filiera di comunicazione nell'ambito dell'assicurazione della qualità e un uso ottimale dei dati che saranno messi a disposizione del Presidio. Tale cronoprogramma dovrà essere funzionale alla documentazione, ma anche un percorso graduale, per tappe, di avvicinamento alla visita della CEV, con il coinvolgimento di tutta la comunità accademica.

Nella riunione del Nucleo del 15 luglio 2020, il Responsabile del Presidio ha comunicato che il Cronoprogramma delle attività di preparazione alla Visita di Accreditamento periodico 2021, già inviato al Nucleo di Valutazione, era stato condiviso con gli organi di Ateneo e, successivamente, con gli altri attori del sistema di AQ (link), compresi i rappresentanti degli studenti, per i quali seguirà una specifica fase di formazione.

Il PQ, inoltre, in collaborazione con la segreteria della Rettrice e del Direttore Generale, i Presidenti e Gruppi AQ dei CdS da valutare e la segreteria del Dipartimento, ha avviato una prima revisione dei requisiti R1, R2, R3 e R4 e ha individuato come scadenza per la compilazione dei quadri il giorno 20/07/2020, per procedere poi con la revisione dei contenuti.

Per quanto riguarda la Ricerca e la Terza Missione, il PQ ha predisposto uno schema semplificato che ricalca l'impostazione della SUA-RD. Alla compilazione del requisito R4, parteciperà anche la CARS, che seppur di Ateneo, sta operando per indirizzare le attività delle strutture che si occupano di ricerca e VQR, mettendo a disposizione le analisi che vengono fatte tramite Iris per simulare la VQR sui prodotti della ricerca, intesi come pubblicazioni e intervenendo su alcuni ambiti ancora poco delineati, come i regolamenti e i monitoraggi. Al riguardo il Nucleo ha chiesto al PQ di sollecitare la CARS a dare un feedback anche al Nucleo, più volte richiesto.

Inoltre, relativamente all'aggiornamento del Riesame ciclico 2019 e della scheda di monitoraggio annuale che sia congruente con la stesura della relazione annuale del Nucleo, prevista per il 15 ottobre 2020, al fine di superare le criticità incontrate dal Nucleo lo scorso anno, in particolare quella della mancanza assoluta di dati necessari e aggiornati a ridosso della scadenza della Relazione, il Nucleo Valutazione e il Responsabile del PQ hanno concordato:

- di rivedere il Questionario di autovalutazione (strumento ritenuto molto utile come esercizio di autovalutazione da parte dei CdS) partendo da quanto segnalato nella relazione del Nucleo 2019, al fine di renderlo più efficace e rispondente a quanto richiesto al Nucleo nelle Linee Guida ANVUR 2020 per la relazione annuale del Nucleo;
- di comporre un unico documento con il suddetto questionario e l'aggiornamento, alla data del luglio 2020, del monitoraggio sul Riesame Ciclico 2019 già compilato, su richiesta del PQ, con aggiornamento a dicembre 2019, relativo allo stato di avanzamento degli obiettivi / azioni di miglioramento programmati dal CdS nel Rapporto di Riesame Ciclico del 2019;
- di fissare la scadenza per la compilazione ad almeno un mese prima della chiusura della Relazione annuale del Nucleo.

In riferimento all'attività di monitoraggio dei processi di AQ, anche a livello dei CdS, il NdV prende atto che il PQ, nel periodo intercorso dalla precedente Relazione 2019 ad oggi, ha proseguito nelle attività di monitoraggio di propria competenza.

Il Nucleo, inoltre, prende atto che in merito alla rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica per il II semestre dell'a.a. 2019-2020, alla luce della nota dell'ANVUR al Convui del 27/03/2020 e al confronto sul tema avvenuto nella riunione Nucleo-Presidio dell'8/04/2020, il Presidio della Qualità ha optato per la somministrazione dei questionari (frequentanti / non frequentanti) normalmente in uso, che non contengono specifici item dedicati alla valutazione delle infrastrutture (aule, laboratori didattici, biblioteche etc.) o della loro fruibilità in presenza.

L'avvio della rilevazione è stato preceduto dalla verifica della possibilità di inserire un campo aperto in calce ai suggerimenti in entrambi i questionari e, nel caso degli studenti non frequentanti, anche un secondo campo aperto in calce alle motivazioni per la bassa frequenza; non è stato tuttavia possibile implementare tali modifiche, che saranno comunque richieste per il prossimo anno accademico, a motivo dei tempi troppo lunghi che l'intervento tecnico-informatico avrebbe richiesto.

Per contestualizzare la richiesta di compilazione dei questionari nella particolare situazione emergenziale determinata dall'epidemia di Covid-19, che ha obbligato a modificare repentinamente le tradizionali modalità di erogazione e fruizione della didattica, il Servizio programmazione, Qualità e Valutazione ha redatto una nota specifica da inserire sia nella piattaforma Esse3, dove i questionari sono erogati, sia nel sito web istituzionale (pagina dedicata al questionario sulla qualità della didattica), sia nella comunicazione agli studenti.

Il Nucleo rileva che:

ad oggi il Presidio ha predisposto lo schema semplificato che ricalca l'impostazione della SUA-RD solo per il monitoraggio della Ricerca (cfr. verbale riunione tel. 18-21 settembre 2020). Auspica che quanto prima possa essere disponibile l'analogo schema per la Terza Missione

- la tempistica delle attività di monitoraggio da parte del PQ debba essere più congrua alla scadenza della Relazione annuale del Nucleo
- sarebbe più opportuno denominare il documento di autovalutazione da parte dei CdS 'Rapporto di autovalutazione' anziché 'Questionario di autovalutazione', dal momento che nell'attuale modello non sono posti dei quesiti ma viene chiesto di seguire un elenco numerato per punti, all'interno dei quali elencare sinteticamente azioni, dati e procedure.

Il Nucleo, infine, invita nuovamente il PQ a riflettere sull'eventuale previsione di un rappresentante degli studenti nella sua composizione.

Ai sensi del D.Lgs. n. 19/2012, art. 13 e conformemente a quanto previsto nelle linee guida dell'ANVUR per l'Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari (versione del 10/08/2017), la CPds ha il compito di redigere annualmente una Relazione articolata per CdS, che prenda in considerazione il complesso dell'offerta formativa, con particolare riferimento agli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti, indicando eventuali problemi specifici ai singoli CdS. In tale contesto la CPds è chiamata a svolgere per ogni Corso di Studio un'analisi critica di una serie di elementi, tra cui anche la completezza ed efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico e le modalità di gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti.

Il 14 maggio del 2019 il membro della componente studentesca Sara Jouhari si è dimessa dall'incarico, seguita dal collega Maxime Tatset Tsape, il 4 ottobre dello stesso anno. La componente studentesca ha eletto i due nuovi componenti nelle elezioni del 19 e 20 novembre, ovvero Chiara Valcelli e Simone Asciutto (ITAS). Il 7 giugno 2019 il Prof. Daniele Piccini è decaduto dall'incarico in concomitanza con la sua elezione a Direttore del Dipartimento. Il 4 luglio 2019, su sua stessa indicazione, il Consiglio di Dipartimento ha nominato al suo posto il Prof. Gabriele Rigano. Ad agosto 2020 il Dott. Simone Asciutto ha rassegnato le dimissioni senza comunicarlo agli organi collegiali.

Nella riunione del 5 marzo estesa ai Rappresentanti degli studenti agli Organi si sono discusse alcune proposte sollevate dalla componente studentesca riguardanti la proposta di celebrare le sedute di laurea al Palazzo Gallenga, introdurre un appello di esame supplementare e segnatamente nel mese di aprile e, infine, la richiesta di poter utilizzare un budget per attività studentesche sulla base di una legge del 1985. Le tre proposte sono state discusse in Consiglio di Dipartimento. La prima è stata parzialmente accolta ma non è stata poi messa in pratica dagli Organi preposti. La seconda non ha incontrato il favore della maggioranza dei docenti. La terza è stata accolta e anche implementata con un'adeguata dotazione finanziaria a disposizione degli studenti.

Le riunioni del 24 (allargata ai Rappresentanti degli studenti agli Organi) e 31 luglio e del 6 agosto sono state incentrate sulla valutazione delle proposte di modifica dell'ordinamento dei CdS COMIIP, LICI e ITAS e sulla discussione relativa ad elementi incostituzionali che il Prof. Cingari, su segnalazione di alcuni studenti, ha ritenuto di rilevare nei test di valutazione delle abilità trasversali somministrati agli studenti nell'ambito del progetto Pro 3, oltre che sull'opportunità di una valutazione in generale sulle condotte dei soggetti, comunque implicata in siffatti test. Sulla prima questione la commissione ha prodotto un parere che risulta favorevole all'istituzione della nuova triennale Studi internazionali per la sostenibilità e la sicurezza sociale (L-37), ma mostra forti perplessità sulle modifiche alla triennale LICI (<https://www.unistrapg.it/sites/default/files/docs/documentazione/parere-revisionecorsi-2019.pdf>); sulla seconda questione la commissione ha prodotto (come è nei suoi poteri) una segnalazione al Direttore del Dipartimento e alla Rettrice, in cui si chiede in generale di evitare di somministrare test sulle abilità trasversali e, ove si ritenga necessario di farlo, di controllare la

coerenza dei contenuti con i valori della Costituzione italiana e delle altre norme fondamentali della Repubblica

(<https://www.unistrapg.it/sites/default/files/docs/documentazione/segnalazione-testcompetenze-trasversali-prog-pro-3.pdf>).

La riunione del 24 settembre (allargata ai Rappresentanti degli studenti agli Organi) ha approvato il verbale del 6 agosto ed elaborato alcune considerazioni per il Presidio riguardo la bozza delle nuove linee guida ANVUR per la rilevazione dell'opinione degli studenti, fra cui l'indicazione ad inserire nelle schede il maggior numero possibile di "campi liberi" (<https://www.unistrapg.it/sites/default/files/docs/documentazione/parererevisione-corsi-2019.pdf>). È stato evidenziato che la somministrazione di "suggerimenti" precostituiti appare incongrua rispetto alla volontà di definire le opinioni "autonome" degli studenti.

La segnalazione al Direttore di Dipartimento e alla Rettrice sulla questione dei test sulle competenze trasversali, non ha ricevuto alcuna risposta ufficiale e tracciabile da parte dei suddetti Organi (non è certo questo un obbligo in alcun modo: tuttavia una interlocuzione avrebbe da un lato favorito la fluidità e tracciabilità del processo di qualità e, dall'altro, un riconoscimento del ruolo della CPDS così come anche auspicato nell'ultima relazione del Nucleo di Valutazione).

Riguardo alla preparazione della relazione di fine anno va detto che la criticità evidenziata l'anno passato, relativamente ad una tempistica troppo ritardata della somministrazione della documentazione necessaria alla CPDS, è stata brillantemente superata dalle strutture preposte. Anche l'interlocuzione con i CDS ha segnato importanti passi avanti.

I dati dei rilevamenti di opinione sono molto lusinghieri per i CDS. L'unico dato ricorrentemente segnalato come lieve criticità, continua ad essere quello delle "conoscenze preliminari".

Ancora, è stato evidenziato come continui e si approfondisca un clima molto positivo di collaborazione e condivisione intellettuale fra studenti e docenti, arricchitosi ulteriormente con la continua interlocuzione con gli altri Rappresentanti degli studenti agli Organi.

È stato proposto inoltre:

- attivazione di un tutoraggio, già proposta dai Rappresentanti del CdS ITAS nella relazione di fine anno 2018, che coinvolga aspiranti insegnanti di italiano L2/LS in attività di supporto linguistico a studenti allogliotti e che, allo stesso tempo, coinvolga studenti di altri corsi di laurea in attività di affiancamento allo studio, a beneficio anche in questo caso di discenti allogliotti. La CPDS pensa cioè alla possibilità di implementare un laboratorio che preveda CFU da attribuire ai vari tutor; è stata altresì proposta, in alternativa, una riformulazione del bando per le collaborazioni studentesche (part-time 150 ore) al fine di includere tale proposta di tutoraggio. La CPDS segnala quindi l'urgenza di implementare misure volte a potenziare le abilità linguistiche di una fetta considerevole di studenti stranieri, vista anche la permanente (sia pur leggera) criticità, evidente nel punto "a" dei singoli corsi di laurea, relativa alle "conoscenze preliminari";
- gli studenti (non la componente docente della CPDS) auspicano inoltre la riapertura di un dialogo con gli Organi di Ateneo per la calendarizzazione di un appello aggiuntivo fruibile da determinate categorie di studenti (la componente docente della CPDS e il Consiglio di Dipartimento avevano già espresso la loro perplessità nel precedente anno accademico);
- riattivazione del servizio di orientamento per stage e tirocini presso la palazzina Orvieto, ai fini di una maggiore fruibilità per lo studente;
- serio intervento sull'illuminazione di strade e passaggi contigui alle Palazzine del campus, da inserire in una più ampia riqualificazione del Parco Santa Margherita e del campus stesso, carente di spazi da destinare ad attività di tipo ricreativo e culturale;
- apertura di una trattativa con l'amministrazione comunale per una possibile convenzione tra l'Ateneo e uno dei parcheggi in prossimità del campus, a beneficio di studenti e personale docente e amministrativo;
- la riproposizione della questione della celebrazione delle sessioni di laurea presso la sede centrale di Palazzo Gallenga; la proposta è stata discussa in Consiglio di Dipartimento, riscuotendo un

prudente consenso presso la Rettrice, i docenti e il Direttore amministrativo, ma non è stata più ripresa per arrivare ad una definitiva deliberazione;

- la pubblicazione nel sito dell'Università dei verbali delle riunioni di tutti gli Organi di Ateneo, in linea con criteri di trasparenza e con funzione di supporto all'attività del Collegio dei Rappresentanti (ai sensi dell'art. 2, comma 2, lettera 'i' della L. 240/2010).

Infine, ci sono i problemi relativi ai corsi in via di esaurimento:

- la componente studentesca ha messo in evidenza le difficoltà incontrate dagli studenti del corso PRIMARI (vedi relazione 2018) nel sostenere esami di insegnamenti tenutisi in anni accademici conclusi. Nello specifico, l'assenza di appelli ordinari (garantiti soltanto negli anni accademici in cui si sono svolti i relativi insegnamenti) rende di volta in volta necessario concordare con il docente una data di appello straordinario. Ciò implica la riduzione degli appelli disponibili per i suddetti insegnamenti (generalmente uno a sessione anziché due) e, di conseguenza, una evidente disparità rispetto agli altri CdS; - va enfatizzato che la componente studentesca della CPDS ha rilevato che la totalità degli studenti del TRIN reputa la concreta possibilità che si chiuda il corso di laurea frutto di decisioni ingiuste e affrettate; il corso di laurea magistrale TRIN – a loro avviso (ma ciò è sicuramente confermato dagli altissimi punteggi nei rilevamenti d'opinione) - ha un grandissimo potenziale e potrebbe attrarre in futuro un numero di studenti assai elevato. In molti hanno affermato di non aver trovato in nessun'altra università italiana un corso incentrato in modo così caratterizzante sull'internazionalizzazione dell'impresa (settore tra i più importanti in un mondo globalizzato). Il CdS TRIN è stato attivato appena due anni fa, e in questo periodo gli studenti hanno potuto constatare un continuo incremento degli iscritti (provenienti da tutta Italia e non solo). In definitiva, gli studenti esprimono il loro rammarico rispetto a questa ormai concreta possibilità, ritenendo il corso di laurea magistrale TRIN unico nel suo genere e marcato da un'elevata potenzialità, e chiedono al Consiglio di Dipartimento un ripensamento in merito a questo punto.

Sul ruolo del Dipartimento:

Il Dipartimento ha colmato la criticità rilevata dal Nucleo nell'anno 2019 in merito all'assenza di evidenze relative all'effettivo monitoraggio sullo stato di attuazione del "Piano Triennale di Dipartimento 2017-2019", approvato con delibera del Consiglio di Dipartimento del 14 novembre 2016 e che era in scadenza.

Il Dipartimento di Scienze Umane e Sociali ha definito gli indirizzi strategici e le politiche dipartimentali per la qualità della Ricerca e della Terza Missione, in linea con le strategie e le politiche definite dall'Ateneo, attraverso un apposito documento programmatico approvato con delibera del Consiglio di Dipartimento dell'11/12/2019, il "Piano Triennale di Dipartimento 2020-2022".

Nella stessa seduta, il Consiglio di Dipartimento ha discusso e approvato la Relazione di monitoraggio del Piano Triennale di Dipartimento 2017-2019, anche se con notevole ritardo. Il Nucleo auspica che il monitoraggio del nuovo Piano Triennale 2020-2022 avvenga in tempi più adeguati e auspica inoltre che, secondo quanto già evidenziato dal Nucleo di Valutazione durante l'audizione del 20 gennaio 2020, si possa contare su una maggiore collaborazione e considerazione dei rilievi posti.

1.2 SISTEMA DI AQ PER LA DIDATTICA A LIVELLO DEI CDS

Il sistema di AQ a livello dei CdS è stato analizzato dal Nucleo di Valutazione sulla base, principalmente, delle seguenti fonti:

- Ambiente SUA-CdS (settembre 2020);
- Questionario di autovalutazione dei CdS (settembre 2020);
- Indicatori quantitativi ANVUR per il monitoraggio dei CdS (27/06/2020);
- SMA dei CdS (settembre 2020);
- Relazione della CPds 2019;

allo scopo di evidenziare e segnalare eventuali criticità rispetto al requisito di qualità R3 e, in presenza delle stesse, valutare la qualità di relativi piani di azione e monitoraggio.

Al fine di superare le criticità incontrate dal Nucleo lo scorso anno, in particolare quella della mancanza assoluta di dati necessari e aggiornati a ridosso della scadenza della Relazione, nella riunione del 15 luglio 2020 il Nucleo e il Responsabile del PQ hanno concordato: • di rivedere il Questionario di autovalutazione (strumento ritenuto molto utile come esercizio di autovalutazione da parte dei CdS) partendo da quanto segnalato nella relazione del Nucleo 2019, al fine di renderlo più efficace e rispondente a quanto richiesto al Nucleo nelle Linee Guida ANVUR 2020 per la relazione annuale del Nucleo; • di comporre un unico documento con il suddetto questionario e l'aggiornamento, alla data del luglio 2020, del monitoraggio sul Riesame Ciclico 2019 già compilato, su richiesta del PQ, con aggiornamento a dicembre 2019, relativo allo stato di avanzamento degli obiettivi / azioni di miglioramento programmati dal CdS nel Rapporto di Riesame Ciclico del 2019; • di fissare la scadenza per la compilazione ad almeno un mese prima della chiusura della Relazione annuale del Nucleo.

I Corsi di Studio oggetto di analisi sono stati i seguenti:

- Corso di Laurea in Comunicazione Internazionale Interculturale e Pubblicitaria (COMIIP);
- Corso di Laurea in Lingua e Cultura Italiana (LICI);
- Corso di Laurea in Made in Italy, cibo e ospitalità (MICO);
- Corso di Laurea Magistrale in Comunicazione Pubblicitaria, Storytelling e cultura d'Immagine (COMPSI);
- Corso di Laurea Magistrale in Italiano per l'insegnamento a stranieri (ITAS);
- Corso di Laurea Magistrale in Relazioni Internazionali e Cooperazione allo Sviluppo (RICS);
- Corso di Laurea Magistrale in Traduzione e interpretariato per l'internazionalizzazione dell'impresa (TRIN).

Nelle pagine a seguire, per ciascun Corso di Studio, sono riportati:

- Analisi degli indicatori ANVUR compresi nel set minimo individuato dal PQ;
- Risultati della valutazione di conformità a fronte delle fonti disponibili;
- Osservazioni conclusive del Nucleo di Valutazione.

CORSO DI STUDIO: LAUREA IN COMUNICAZIONE INTERNAZIONALE, INTERCULTURALE E PUBBLICITARIA (COMIIP)**ANALISI DEGLI INDICATORI ANVUR****Attrattività e internazionalizzazione**

In calo gli avvisi di carriera al I anno rispetto al 2018, in controtendenza rispetto al dato di area e nazionale, mentre continua il trend positivo della percentuale di iscritti al I anno provenienti da altre regioni, che rimane largamente al di sopra dei dati areale e nazionale. Sul versante dell'internazionalizzazione, gli indicatori risultano pressoché stazionari nel 2018, con l'unica eccezione della percentuale di studenti del I anno con titolo di accesso conseguito all'estero, in lieve calo, ma sempre molto superiore al 2017. Si tratta comunque di valori largamente al di sopra dei dati di area e nazionale.

Regolarità delle carriere

Permane la tendenza al calo degli iscritti, in controtendenza rispetto al dato di area e nazionale. Buona la percentuale di laureati entro la normale durata del corso, che supera i dati di area e nazionali, anche se cala lievemente rispetto al 2018. Manca il dato relativo al 2019 dell'indicatore iC01, relativo alla percentuale di studenti iscritti al I anno che abbiano acquisito almeno 40 cfu nell'a.s., che nel 2018 era leggermente inferiore al dato nazionale ma comunque in linea con quello di area. Anche i dati degli indicatori iC13, iC14, iC15, iC15BIS, iC16 e iC16BIS sono fermi al 2018, anno in cui è sostanzialmente stabile e allineata al dato areale e nazionale la percentuale di studenti che proseguono al II anno dello stesso corso di studio. Sempre nel 2018, la percentuale degli studenti che proseguono al II anno avendo conseguito 40 CFU è elevata e si colloca tra il dato areale e il dato nazionale, mentre è stabile quella degli studenti del primo anno che hanno conseguito 2/3 dei CFU che proseguono il percorso al secondo anno, in linea con il dato di area e lievemente inferiore al dato nazionale. Il tasso di dispersione, per cui manca il dato del 2019, si mantiene nel 2018 costante e sensibilmente inferiore alle medie di area e nazionale. Un netto decremento rispetto al 2017 si registra anche nelle percentuali di abbandoni dopo 4 anni, che risultano decisamente inferiori alle medie di area e nazionale. Il CdS ha comunque intrapreso azioni correttive (messa a regime dell'incontro formativo e tutorato personalizzato per gli studenti del primo anno e misure di sostegno agli studenti internazionali). Si prevede inoltre un monitoraggio delle carriere delle ultime due coorti di iscritti.

Soddisfazione dei laureati

Pur allineati rispetto ai dati nazionali e areali, gli indicatori di riferimento descrivono una situazione di una possibile criticità, già presa in carico dal CdS con misure correttive, tra cui la revisione dell'offerta formativa con la messa a punto di un nuovo ordinamento. La percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo al CdS evidenzia infatti un brusco calo rispetto al 2018 (-10 punti percentuali) ed è in leggero calo anche la percentuale di laureati complessivamente soddisfatti del CdS. Si tratta comunque, in entrambi i casi, di valori superiori alla media nazionale e di area.

Occupabilità dei laureati

La percentuale di laureati occupati o con formazione retribuita a un anno dal titolo è in netto calo (-10 punti percentuali) rispetto al 2018, anno in cui era in linea con il dato di area e nazionale. Rispetto a questo il CdS ha iniziato una serie di azioni volte a migliorare la formazione professionalizzante.

Consistenza e qualificazione del corpo docente

In lieve calo rispetto al 2018 il rapporto studenti regolari/docenti, che rimane nettamente inferiore rispetto ai dati areale e nazionale. Rimane invece ampiamente stabile e allineato alle medie areale e nazionale la percentuale di docenti di riferimento di ruolo appartenenti a SSD di base e

caratterizzanti. In sensibile calo rispetto al 2018 (-5 punti percentuali), ma superiore ai dati areale e nazionale, la percentuale di ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore (la revisione dell'ordinamento, con la riduzione degli insegnamenti in opzione, porterà ad un impatto positivo).

ANALISI DEL QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE

Processi che hanno subito mutamenti per effetto del precedente RC2019

Si evidenziano a) la riorganizzazione dei Comitati di indirizzo, con l'allargamento e diversificazione degli interlocutori del Comitato di Area Comunicazione, in condivisione con il COMPSI e b) l'istituzione della Conferenza dei Presidenti nel Dipartimento ha fornito l'opportunità di veicolare istanze dal CdS agli altri Organi dell'Ateneo, in particolare per quanto riguarda il progetto di *peer tutoring* (indicatori C1-2, 13-14, 16-17, 22) e l'acquisto dei nuovi software in dotazione ai laboratori informatici (indicatori C18, 25).

Attività collegiali dedicate:

- al monitoraggio dei percorsi (indicatori C00a-b, 00d-h, 1-2, 12-17, 22, 24): avvio di una fase istruttoria relativa alle funzioni di Esse3 in collaborazione con la Segreteria dei Corsi di Laurea;
- alla coerenza insegnamenti/progetto formativo: revisione delle schede programma da parte del Gruppo AQ (maggio-giugno 2020: controllo relativo a congruenza tra CFU e carico didattico; coerenza tra obiettivi e metodi di accertamento; utilizzo della LOL; parti pratico-esercitative e interattive) e approvazione del Quadro B1 della SUACdS2020 (verbale Consiglio CdS 2-3/7/2020).

Azioni intraprese in seguito all'analisi e alla discussione dei risultati dei Questionari per la rilevazione dell'opinione degli studenti 2018/2019

- Riunione tra Gruppo AQ ComIIP e CPds per la discussione del progetto di peer tutoring (proposta iniziale del Collegio dei Rappresentanti) e sua promozione/approvazione (verbale riunione 14/4/2020);
- Assemblea-incontro annuale con gli studenti del ComIIP per discutere le criticità emergenti dalla rilevazione OPIS (verbale dell'assemblea 14/5/2019) (indicatori C18, 25).

Modalità con cui il CdS interloquisce con la CPds ecc.

Sono in corso azioni relative al monitoraggio delle carriere studenti per coorte, al tutorato linguistico e disciplinare e all'acquisto di software per laboratori e aule informatiche.

Strumenti messi a disposizione del CdS ecc.

Si segnalano incontri periodici studenti-docenti, nonché l'interazione con il Collegio dei rappresentanti degli studenti e altre forme di dialogo docenti-studenti (fra cui un canale con il Presidente).

Ulteriori attività

Orientamento al mercato del lavoro e placement: specifica richiesta di disponibilità ai membri del Comitato di indirizzo allargato (verbale 30/6-7/7/2020) per una sessione tematica del "Seminario delle professioni della comunicazione", al fine di stilare, in collaborazione con il ComPSI e il Servizio Orientamento, un calendario di incontri nel periodo ottobre-dicembre 2020 (responsabilità del Presidente).

RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' AL REQUISITO R3

R3.A Obiettivo: Accertare che siano chiaramente definiti i profili culturali e professionali della figura che il CdS intende formare e che siano proposte attività formative con essi coerenti

Il CdS nel corso della elaborazione della recente riforma di ordinamento, il CdS ha consultato i Comitati di indirizzo condivisi con i CdS di laurea magistrale RICS e ComPSI, attraverso un questionario contenente domande specifiche sulle emergenti esigenze del mercato del lavoro e sui più opportuni orientamenti progettuali per la riforma stessa. I Comitati di indirizzo sono stati istituiti nel 2017 e da allora la loro consultazione viene effettuata in modo ricorrente e sistematico (2018-19-20). Ne fanno parte operatori della comunicazione nei vari settori e con sfere di azione nazionali e internazionali. Il Presidente partecipa alla Conferenza Nazionale dei corsi in Scienze della Comunicazione.

Punti di forza: l'opportunità individuata lo scorso anno di ampliare/aggiornare le parti consultate si è concretizzata, in via sperimentale:

- a) nella conclusione dell'esperienza del Comitato di indirizzo dell'Area Internazionale (CdS COMIIP; ComPSI e RICS);
- b) nel mantenimento del Comitato di indirizzo dell'Area Comunicazione condiviso con il ComPSI;
- c) nell'allargamento e diversificazione degli interlocutori di tale Comitato in via sperimentale nella consultazione dal 01/07 al 08/7/2020. Il CdS porterà in Consiglio di Dipartimento tale modifica nella seduta calendarizzata a ottobre 2020.

Opportunità:

Orientamento al mercato del lavoro e placement: specifica richiesta di disponibilità ai membri del Comitato di indirizzo allargato per una sessione tematica del "Seminario delle professioni della comunicazione", al fine di stilare, in collaborazione con il ComPSI e il Servizio Orientamento, un calendario di incontri nel periodo ottobre-dicembre 2020.

R3.B Obiettivo: Accertare che il CdS promuova una didattica centrata sullo studente, incoraggi l'utilizzo di metodologie aggiornate e flessibili e accerti correttamente le competenze acquisite

R3.B1 – Orientamento e tutorato

Attraverso l'Ateneo sono predisposte ed attuate una serie di attività di orientamento in ingresso e in itinere (Open Days, partecipazione ad eventi e fiere, vari progetti, tutor del corso e consulenza orientativa individuale) a favore del CdS, allo scopo di favorire la consapevolezza delle scelte da parte degli studenti e tenendo conto dei risultati del monitoraggio delle carriere. Inoltre il CdS ha predisposto due strumenti, il colloquio in ingresso e l'incontro con gli studenti del primo anno, in cui è posta particolare attenzione a rendere gli studenti immediatamente consapevoli dell'importanza di possedere adeguati strumenti linguistici tramite i quali impadronirsi di conoscenze specialistiche fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi formativi e ad orientare le loro scelte in base ai percorsi precedenti. A questo si aggiungono le iniziative di peer tutoring e di supporto agli studenti internazionali.

Il CdS attua, anche attraverso il supporto dell'Ateneo, iniziative di introduzione o di accompagnamento al mondo del lavoro che tengono conto dei risultati del monitoraggio degli esiti e delle prospettive occupazionali. In particolare stage e tirocini curriculari presso aziende del settore comunicazione sono previsti dall'ordinamento didattico del CdS quali attività formative obbligatorie, è prevista una consulenza orientativa per la redazione del CV, uno spazio web dedicato all'orientamento al lavoro ed altri eventi specifici quali Career Days e seminari di orientamento al lavoro e progetti dedicati (ad es. Consultancy Lab).

Oltre alle attività predisposte a livello di Ateneo (job bank, eventi, consulenza orientativa), il CdS – tramite i tutor del corso e tramite i singoli docenti – provvede a indirizzare gli studenti nella scelta dello stage, tenendo conto dei risultati del monitoraggio degli esiti e delle prospettive occupazionali grazie alle relazioni con il mondo delle istituzioni e delle professioni coltivate attraverso specifiche iniziative di incontro organizzate dal CdS.

R3.B2 – Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze

Il CdS ha provveduto ad individuare, descrivere e pubblicizzare le conoscenze richieste o raccomandate in ingresso tramite la scheda SUA, regolamento didattico e manifesto degli studi.

Il CdS ha predisposto ed attua un processo di verifica delle conoscenze iniziali indispensabili, basato su di un colloquio iniziale di verifica della personale preparazione. Data l'ampiezza e la diversificazione interna del bacino di utenza, il CdS ha optato per una strategia che colloca al primo anno insegnamenti utili a fornire a tutti gli studenti le necessarie conoscenze di base; in linea con questa scelta, nella fase di ingresso si evidenzia non tanto la necessità di possedere specifiche conoscenze, quanto quella di possedere adeguate competenze di lettura e comprensione di testi disciplinari.

Laddove il colloquio, orientativo e non selettivo, evidenzia lacune formative tali da ostacolare una proficua frequenza del corso di Laurea, lo studente è tenuto a svolgere un'attività di recupero sotto la guida di un docente indicato come tutor dal CdS.

Il CdS organizza periodicamente sessioni di verifica del recupero delle criticità in ingresso anche attraverso il costante monitoraggio svolto dai singoli docenti nella prima parte dei rispettivi insegnamenti

D'intesa con la CPDS, l'Ateneo attiverà dal prossimo anno attività di tutorato linguistico e disciplinare a beneficio degli studenti del primo anno che ne abbiano bisogno.

R3.B3 Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

Il CdS è organizzato in modo da favorire quanto più possibile l'autonomia di scelta formativa da parte dello studente: ne sono testimonianza i due curricula e l'inserimento di possibilità di scelta tra diversi insegnamenti del III anno. Gli studenti sono costantemente assistiti dai tutor del corso e dai singoli docenti.

Per tutti gli insegnamenti sono previsti metodi didattici e metodi di accertamento differenziati per studenti frequentanti e per studenti non frequentanti. La piattaforma LOL (Learning on Line) viene utilizzata a tale scopo. Per i lavoratori: piattaforma LOL e seminari appositi. Per gli studenti stranieri: piattaforma LOL e tutorato. Percorsi personalizzati sono previsti per gli studenti portatori di disabilità o con DSA. Il CdS applica quanto stabilito dal Regolamento di Ateneo per l'integrazione e il sostegno di studenti con disabilità e DSA, in collaborazione con la preposta Commissione di Ateneo (cfr. SUA, quadro B5).

R3.B4 Internazionalizzazione della didattica

Allo scopo di facilitare la mobilità internazionale degli studenti l'Ateneo ha messo a disposizione del CdS accordi di collaborazione con numerosi atenei stranieri fruibili mediante il Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità di Ateneo. Gli studenti sono incoraggiati a conseguire CFU in Università straniere, come dimostrato dagli apprezzabili risultati in termini di CFU conseguiti all'estero, anche dal Regolamento tesi di Dipartimento che valorizza esplicitamente il percorso degli studenti che abbiano acquisito CFU presso università straniere.

Il CdS si impegna nel garantire una dimensione internazionale della didattica attraendo una buona percentuale di studenti stranieri, favorendo la mobilità Erasmus in entrata nel triennio (dalle Università di Dalarna, Cracovia, Complutense di Madrid): benché per il momento il CdS non abbia attivato accordi di doppio titolo o titolo congiunto con partner stranieri, i valori dell'indicatore iC11 superano costantemente e significativamente le medie di area e nazionale

R3.B5 Modalità di verifica dell'apprendimento

Il CdS ha definito e chiaramente descritto, attraverso le schede dei singoli insegnamenti pubblicate sul sito del CdS, le modalità di verifica dell'apprendimento, come confermato dalla Relazione della CPDs del 2019: tutte le schede-programma contengono una sezione apposita, verificata dal Gruppo AQ prima della pubblicazione.

Il CdS, fatto salvo il rispetto per l'autonomia del singolo docente, ha verificato con esito positivo l'adeguatezza delle modalità di verifica dell'apprendimento ai risultati di apprendimento attesi, e la opinione è confortata dal giudizio espresso nella Relazione Commissione paritetica docenti-studenti 2019. Le risposte ottenute nei vari anni di rilevazione delle opinioni degli studenti sulla valutazione della didattica non hanno evidenziato particolari criticità in tal senso.

R3.C Obiettivo: Accertare che il CdS disponga di un'adeguata dotazione di personale docente e tecnico-amministrativo, usufruisca di strutture adatte alle esigenze didattiche e offra servizi funzionali e accessibili agli studenti

R3.C1 Dotazione e qualificazione del personale docente

I docenti sono adeguati per numerosità e qualificazione; la quota dei docenti di riferimento appartenenti a settori di base e caratterizzanti è salita al 100%.

L'indicatore SMA ic27 è in calo dal 2016 rispetto al valore di riferimento. Si osserva tuttavia che l'indicatore SMA ic28 è allineato al valore di riferimento. Il disallineamento dell'indicatore ic27 deriva quindi da un eccesso di didattica erogata negli anni successivi al primo rispetto al numero di studenti. Il CdS ha discusso la criticità, ma ha ritenuto, per il momento, di non penalizzare l'autonomia di scelta dello studente, puntando piuttosto sul potenziamento dell'attrattività.

Le competenze scientifiche dei docenti in relazione agli obiettivi didattici sono valorizzate sistematicamente mediante il collegamento – nel piano di studi pubblicato sulla pagina web del CdS – tra il nome del docente titolare di ogni insegnamento e il suo curriculum.

La continuità didattica con le principali attività di ricerca dei docenti è sostenuta principalmente attraverso attività quali le tesi interdisciplinari e l'organizzazione di eventi e seminari.

Iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche dei docenti nelle diverse discipline non sono state fino ad ora assunte su iniziativa del CdS. I docenti del CdS hanno comunque ricevuto formazione circa l'uso delle tecnologie digitali nell'ambito del progetto PRO3 2016-18 e utilizzano la piattaforma LoL di Ateneo.

R3.C2 Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica

Relativamente all'adeguatezza dei servizi di supporto alla didattica, il CdS rileva che rispetto allo scorso anno, su richiesta di tutti i CdS stante il volume del lavoro organizzativo e gestionale a carico dei corsi di studio, è stato istituito un Servizio di supporto all'attività gestionale e valutativa del corso.

Le valutazioni date ai servizi dagli studenti (rapporto NdV 2019, all.3, p. 107; dati in forma non disaggregata per CdS) e dai docenti del CdS (rapporto NdV 2019, all. OP_06, p. 231) mostrano valori complessivamente positivi.

L'Ateneo sottopone annualmente un questionario interno di gradimento sui servizi erogati agli studenti e ai docenti; i risultati sono disponibili in forma disaggregata per CdS solo relativamente alla rilevazione docenti. I risultati di tali rilevazioni sono al momento utilizzati in prevalenza a fini gestionali e di misurazione e valutazione della performance ma non c'è una sistematica pubblicazione dei risultati, come il Nucleo ha già evidenziato nella relazione 2019 e come torna a sottolineare anche in questa stessa relazione (si rinvia a *R.1.C.2 Strutture e servizi di supporto alla didattica e alla ricerca. Personale tecnico amministrativo*).

Come dichiarato nel RRC 2019, gli incontri con gli studenti e i dati desumibili dal Profilo dei Laureati Almalaurea evidenziano giudizi di non completa adeguatezza a carico del numero delle postazioni e delle dotazioni informatiche.

I servizi rivolti agli studenti sono adeguatamente pubblicizzati e sono facilmente fruibili dagli studenti ma presentano alcune opportunità di miglioramento in termini di orari di apertura (ad esempio per la biblioteca, cfr *R.1.C.2 Strutture e servizi di supporto alla didattica e alla ricerca. Personale tecnico amministrativo*). Per gli studenti con disabilità e DSA è attiva l'omonima Commissione di Ateneo, le cui possibilità di supporto a favore degli studenti sono illustrate con chiarezza nella pagina web Open Lab.

R3.D Obiettivo: Accertare la capacità del CdS di riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica e di definire interventi conseguenti

R3.D1 Contributo dei docenti e degli studenti

Il CdS prevede ed attua attività collegiali dedicate alla revisione dei percorsi, al coordinamento didattico tra gli insegnamenti, alla razionalizzazione degli orari e alla distribuzione degli esami e delle attività di supporto. Tali attività vengono delineate in dettaglio nel Quadro D3 della SUA CdS (in particolare incontri periodici con gli studenti, incontri di coordinamento tra i docenti, incontro con il Comitato di indirizzo di Area). La razionalizzazione della distribuzione temporale degli esami è, in particolare, di competenza della Segreteria di Dipartimento, mediante un software che impedisce automaticamente la sovrapposizione delle date di esami dello stesso anno.

Le criticità che di volta in volta emergono dalle azioni di monitoraggio sono oggetto di attenta analisi da parte del gruppo AQ e di discussione dei risultati dell'analisi in sede di Consiglio di CdS; a seguito della discussione, il CdS identifica possibili azioni di miglioramento.

Le osservazioni e proposte da parte di docenti, studenti e personale TA sono inoltrate al Consiglio di corso sia personalmente sia inviando comunicazioni al Presidente o al tutor del corso.

Il CdS dedica attenzione sia all'analisi dei dati OPIS in sede di Consiglio di CdS sia alla loro discussione con gli studenti. Le considerazioni espresse nei rapporti annuali della CPDS e del NdV vengono discusse collegialmente e i dati Almalaurea sul profilo dei laureati sono annualmente analizzati nella redazione della SUA CdS.

Oltre al tutorato personalizzato rivolto agli studenti del I anno, eventuali reclami da parte degli studenti sono inoltrati tramite il rappresentante degli studenti, tramite i tutor, oppure ricorrendo al Presidente del CdS o ai singoli docenti, i quali le fanno pervenire al CdS. Il Consiglio di corso poi è chiamato ad individuare e proporre le soluzioni più opportune.

R3.D2 Coinvolgimento degli interlocutori esterni

Il CdS si preoccupa di garantire interazioni in itinere con le parti interessate consultandole in funzione delle diverse esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi secondo modalità già descritte a proposito del requisito R3.A1. Come già detto, oltre ai seminari organizzati con esponenti del mondo produttivo, consultazione annuale dei Comitati di indirizzo, nel 2020 sono stati aggiunti altri referenti / interlocutori in via sperimentale, con l'obiettivo di pervenire ad una ristrutturazione nella composizione del Comitato di Area Comunicazione.

In seguito alla riforma di ordinamento didattico, infatti, il CdS ha deciso di modificare l'assetto del Comitato di indirizzo dell'Area Comunicazione, che il CdS condivide con il CdS di laurea magistrale in Comunicazione Pubblicitaria, Storytelling e Cultura d'Immagine (ComPSI): la misura deve essere finalizzata entro il 2020.

Riguardo agli esiti occupazionali dei laureati, gli indicatori SMA ic06, ic06bis, ic06ter evidenziano percentuali che possono ritenersi mediamente soddisfacenti sia rispetto al dato di area che rispetto

al dato nazionale; margini di miglioramento nel settore occupazionale della comunicazione e della pubblicità evidenziati dai dati Almalaurea sulla condizione occupazionale dei laureati saranno auspicabilmente conseguiti con la ristrutturazione dell'offerta formativa e il riassetto del Comitato di indirizzo.

R3.D3 Revisione dei percorsi formativi

La prassi della consultazione dei comitati di indirizzo, i rapporti con il mondo scientifico e professionale testimoniati dalle conferenze e i seminari organizzati dai docenti del CdS, l'attività scientifica e la partecipazione dei singoli docenti a convegni nazionali e internazionali (cfr. curricula docenti) garantiscono, secondo il parere del CdS, un adeguato aggiornamento dell'offerta formativa nelle singole discipline.

I percorsi di studio, i risultati degli esami e gli esiti occupazionali dei laureati del CdS sono analizzati e monitorati principalmente in fase di compilazione delle Schede di Monitoraggio Annuale e del Riesame interno. È in corso un'attività di monitoraggio dettagliato delle carriere delle ultime due coorti di studenti che tuttavia risulta significativamente rallentata dalla non disponibilità dei dati richiesti a Cineca.

Sono in corso di realizzazione misure di miglioramento basate sulle richieste degli studenti, emerse dall'assemblea annuale con tutti gli iscritti e dalla relazione della CPDS: aggiornamento dei software e tutorato (linguistico e disciplinare).

L'impatto degli interventi di miglioramento viene monitorato e valutato collegialmente dal CdS tramite la ricognizione delle fonti documentali, il confronto diretto con gli studenti e i loro rappresentanti e con gli interlocutori esterni. Il monitoraggio degli interventi promossi e la valutazione della loro efficacia sono oggetto del RRC e delle SMA.

OSSERVAZIONI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Al termine della sua analisi il Nucleo di Valutazione ha individuato i seguenti punti di attenzione.

Punti di forza:

- il CdS mostra una elevata capacità di prendere in carico le criticità che emergono dalle attività di Riesame in maniera sistematica, sufficientemente approfondita e adeguatamente documentata;
- il CdS dimostra una adeguata capacità di analizzare i dati e le informazioni, individuare opportunità di miglioramento, pianificarne l'attuazione, e valutarne l'efficacia;
- particolarmente apprezzabili alcune attività messe in campo nell'ultimo anno quali il tutorato (in particolare il *peer tutoring* e le azioni rivolte agli studenti stranieri) e la messa a regime di incontri tra studenti e docenti.

Opportunità di miglioramento:

- incrementare le azioni volte all'orientamento in uscita degli studenti;
- effettuare un monitoraggio delle attuali misure previste per la verifica delle conoscenze in ingresso e per il recupero delle carenze, allo scopo di eliminare o contenere le permanenti difficoltà che si esplicitano negli anni successivi al primo nell'approccio alle discipline più tecniche del curriculum evidenziati dallo stesso CdS;
- valutare opportunità di sviluppo delle iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche in particolare relative alle nuove metodologie/tecnologie di insegnamento.

Criticità:

- la principale criticità rilevata è da riferirsi all'attrattività del CdS che risulta in diminuzione nell'ultimo anno in controtendenza rispetto al dato nazionale e areale (ic00a). Il NdV, auspica che

questa misura consenta di rendere il corso più attrattivo per riportarlo ai livelli che ne riconoscano la piena efficacia;

- la seconda criticità è relativa alla percentuale di laureati occupati o con formazione retribuita a un anno dal titolo (ic06), in calo di 10 punti percentuali rispetto al 2018, anno in cui era in linea con il dato di area e nazionale. Si auspicano azioni correttive, volte anche ad incrementare il dialogo e il confronto con le istituzioni nazionali e internazionali.

CORSO DI STUDIO: LAUREA IN LINGUA E CULTURA ITALIANA (LICI)

ANALISI DEGLI INDICATORI ANVUR

Attrattività e internazionalizzazione

Dopo un incremento negli anni precedenti, il numero di avvii di carriera al primo anno torna ad attestarsi su un valore abbastanza basso (pari a quello del 2015) ed inferiore alla media nazionale e di area. Il CdS ha avviato un percorso di revisione con l'obiettivo di aumentare l'attrattività. Elevata ed in crescita rispetto allo scorso anno, tuttavia, la capacità di attrarre da fuori regione, pari a circa il triplo del dato regionale e circa il quadruplo del dato nazionale. Buoni gli indicatori di internazionalizzazione, elevati e superiori alla media di area e nazionale. Si segnala tuttavia il calo costante della percentuale di laureati regolari che hanno conseguito almeno 12 CFU all'estero, che rimane comunque elevata e superiore al dato di area e nazionale. Manca il dato dell'indicatore iC10 (che risultava in calo nel 2018, anche se superiore al dato nazionale e di area).

Regolarità delle carriere

Manca per il 2019 il dato relativo all'indicatore iC01. Nel 2018 la percentuale di studenti che hanno acquisito almeno 40 CFU nell'a.s. è stabile su livelli inferiori a quelli nazionali e di area. Cresce nel 2019 la percentuale di studenti che si laureano entro la durata normale del corso, dato lievemente superiore a quello di area e nazionale. Manca il dato dell'indicatore iC14, che si presentava elevato nel 2018, superiore alla media di area e nazionale. In netto calo gli iscritti, criticità che, assieme a quella relativa agli avvii di carriera, ha determinato una sostanziale ristrutturazione dei contenuti formativi del CdS nella direzione del Digital Humanities (DHI).

Soddisfazione dei laureati

La percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio è elevata, in crescita rispetto all'anno precedente, e superiore alla media nazionale e di area. Anche la percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS è molto alta e superiore al dato nazionale e di area.

Occupabilità dei laureati

La percentuale di laureati occupati a un anno dal conseguimento del titolo decresce negli ultimi anni ed è in sensibile calo (-11 punti percentuali) rispetto allo scorso anno, quando era tuttavia superiore al dato di area e nazionale. Oggi il dato risulta inferiore sia rispetto alla media geografica che a quella nazionale. Il CdS ha già iniziato una serie di incontri con i Comitati di area e i portatori di interesse e intende iniziare una attività di orientamento in uscita.

Consistenza e qualificazione del corpo docente

Il rapporto studenti regolari/docenti è basso e in diminuzione rispetto all'anno 2018 e pari a quasi un terzo della media nazionale (circa la metà del dato di area). La diminuzione è dovuta al minore numero di studenti regolari e al reclutamento di due docenti. La percentuale dei docenti di ruolo che

appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di base e caratterizzanti è sostanzialmente stabile rispetto agli anni precedenti, ma sotto la media di area e nazionale. Cala rispetto di pochi punti percentuali, rispetto al 2018, attestando su dati leggermente inferiori rispetto alla media di area e nazionale, la percentuale di ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo pieno sul totale della docenza erogata.

ANALISI DEL QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE

Processi che hanno subito mutamenti per effetto del precedente RC2019

Si segnala la ristrutturazione del corso nella direzione innovativa delle DHI, proposta avviata e concretizzata attraverso numerosi incontri culminati con l'accreditamento per l'a.a. 2020/2021. A seguito del Riesame ciclico del 2019 il corso ha subito una sostanziale ristrutturazione, centrando il proprio asse sulle Digital Humanities. La riflessione parte da lontano e dalla constatazione della costante diminuzione degli iscritti già dal 2017. Sin dal questionario sottoposto al Comitato d'Indirizzo del 7 gennaio 2018 risultava chiara la necessità di una revisione del piano di studio, confermata nella riunione sempre del Comitato di Indirizzo del 22 maggio 2019, in cui si parlò delle Digital Humanities per innovare l'offerta del corso. Questa proposta trovò un momento di prima elaborazione nell'incontro del 23 maggio 2019 tra il gruppo di lavoro per la riforma dell'offerta formativa e i presidenti dei corsi di laurea. La riforma venne poi approvata dal CdS il 19 luglio e 2 settembre 2019. Nel corso del 2020 il CdS ristrutturato è stato accreditato per l'a.a. 2020-21 ed è cominciata l'attività di promozione solo online a causa dell'emergenza COVID19-19.

Attività collegiali dedicate al monitoraggio ecc.

Si segnalano quattro sedute del CdS (di cui due nel 2020) in cui il tema del monitoraggio e coordinamento è stato oggetto di riflessioni e discussioni.

Azioni intraprese in seguito alla analisi e discussione dei risultati dei questionari OPISTU2018/2019

A seguito delle risultanze, il CdS ha inserito elementi di base nelle diverse materie e verifiche in itinere. L'incontro annuale con gli studenti non ha avuto luogo nei tempi usuali a causa del COVID19, ma è stato programmato per il 27 ottobre 2020.

Modalità con cui il CdS interloquisce con la CPds ecc.

Costante e buona l'interazione con la CPds e con gli altri organi di AQ.

Strumenti messi a disposizione del CdS ecc.

Si segnala l'esistenza di un doppio canale attraverso i tutor di corso e la possibilità di un dialogo diretto con il Presidente.

Ulteriori attività

Non segnalate

RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' AL REQUISITO R3

R3.A Obiettivo: Accertare che siano chiaramente definiti i profili culturali e professionali della figura che il CdS intende formare e che siano proposte attività formative con essi coerenti.

Per rispondere ad una delle criticità principali, individuata nel calo delle iscrizioni, il CdS ha attuato un intervento volto ad aprire il corso anche a tematiche più innovative legate alle DHI e incrementare,

così, la sua attrattività. L'intenzione di rafforzare l'informatica è stata discussa nella riunione avuta con il comitato di indirizzo dei corsi LiCI e ITAS il 22/05/19 e all'incontro con il Gruppo di lavoro per la riforma dell'offerta formativa e i Presidenti dei corsi di laurea del 23/05/19 (SUA-CDS20: quadri A1a, A1b, A2).

Il CdS ha verificato che gli obiettivi formativi specifici ed i risultati di apprendimento attesi siano coerenti con i profili culturali, scientifici e professionali individuati dalle modifiche del CdS e ha provveduto a formularli in maniera chiara e a declinarli per aree di apprendimento. Il CdS ha verificato che l'offerta formativa sia ancora adeguata al raggiungimento degli obiettivi.

R3.B Obiettivo: Accertare che il CdS promuova una didattica centrata sullo studente, incoraggi l'utilizzo di metodologie aggiornate e flessibili e accerti correttamente le competenze acquisite

R3.B1 – Orientamento e tutorato

Le attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita sono prevalentemente svolte dall'Ateneo tramite il preposto Servizio Orientamento. Il CdC nomina docenti tutor in modo da consentire agli studenti il supporto di docenti afferenti al CdS. Periodicamente, sono organizzati eventi e attività di orientamento in ingresso sia in sede che fuori sede. È prevista un'attività di consulenza orientativa individuale, sia per l'orientamento in ingresso che per l'orientamento in itinere. Per quanto riguarda l'orientamento in uscita, è stato realizzato, nel sito web d'Ateneo, uno spazio dedicato all'orientamento al lavoro dove sono pubblicizzati eventi e opportunità di job placement e dove è possibile reperire altre informazioni utili per la ricerca del lavoro.

In merito alla criticità riscontrata lo scorso anno, relativa al monitoraggio delle carriere, il CdS ha posto in essere, di concerto con il corso magistrale ITAS, un'azione consistente nell'elaborazione e nell'invio ai laureati non italiani di un questionario mirato ad ottenere informazioni circa l'ingresso di laureati stranieri nel mondo del lavoro nel paese d'origine. Tale azione, al momento, è stata bloccata dall'emergenza COVID19.

Il CdS ha previsto un'ulteriore azione di miglioramento relativa all'orientamento in entrata specifica per il corso LiCI, individuando aree geografiche, tipologie di scuole superiori e interlocutori che possano essere interessati ai contenuti specifici del corso di laurea.

R3.B2 – Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze

Il CdS dichiara che le conoscenze iniziali in ingresso sono chiaramente descritte ed efficacemente verificate. Il Corso LiCI pone molta attenzione all'adeguatezza delle conoscenze in ingresso per poter seguire i corsi e sostenere gli esami in considerazione del fatto che al corso si iscrive un'alta percentuale di studenti non italiani. Dal punto di vista del recupero delle carenze, è stata inoltre proposta una azione, volta all'inserimento di maggiori conoscenze di base nei programmi didattici dei singoli insegnamenti (riunione CdC del 10 marzo 2020).

R3.B3 Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

Il nuovo ordinamento del DHI è articolato in un unico curriculum. Il CdS LiCI si articola in due curricula, Insegnamento e Promozione, tra i due indirizzi sono possibili incroci reciproci grazie agli esami a scelta: tale flessibilità nella costruzione del singolo piano di studi è data anche dalla possibilità di inserire (per un massimo di 12 CFU a scelta) insegnamenti di altri corsi di laurea triennale presenti all'interno dell'Ateneo. Il CdS organizza degli incontri con gli iscritti, generalmente all'inizio dell'anno accademico, al fine di offrire informazioni relative alla fruizione didattica e stabilire un primo contatto con gli studenti, offre, inoltre, attraverso gli uffici preposti la costruzione di un percorso di studio personalizzato. I docenti del CdS organizzano durante il corso dell'anno accademico eventi e seminari che permettono agli studenti l'approfondimento di aspetti specifici delle discipline insegnate con il relativo riconoscimento di CFU, anche per favorire lo sviluppo di

competenze trasversali. Per gli studenti affetti da disabilità il CdS collabora con la Commissione Disabilità di Ateneo.

Il CdS ritiene che tutti i punti ricevano la dovuta attenzione, ma reputa, tuttavia, che vadano ulteriormente rafforzate le competenze trasversali degli studenti per cui è prevista una azione di miglioramento consistente nell'organizzazione di appositi seminari e attività laboratoriali che riguardino la presentazione e la redazione di curricula, la redazione delle tesi di laurea e, più in generale, lo sviluppo delle competenze trasversali.

R3.B4 Internazionalizzazione della didattica

Il CdS ha, per sua natura, una dimensione internazionale, a tale proposito, gli indicatori relativi all'internazionalizzazione lo confermano. Per quanto riguarda la mobilità internazionale il CdS evidenzia i già consolidati progetti. Di particolare rilievo è l'accordo di doppio titolo con l'Università della Lorena e quello di nuova istituzione con titolo con l'Università di Caen. Il primo è stato attivato a partire dall'a.a. 2014/15 ed è stato rinnovato a maggio 2019. La mobilità Erasmus riguarda anche docenti del CdS e, più in generale, la docenza. La presenza di docenti in Erasmus provenienti da Atenei non italiani consente di promuovere lezioni e seminari all'Università per Stranieri, anche all'interno dei singoli corsi impartiti presenti nel LiCI.

R3.B5 Modalità di verifica dell'apprendimento

In ottemperanza alle linee guida del Presidio della Qualità, lo svolgimento delle verifiche intermedie e finali è chiaramente descritto nelle schede degli insegnamenti redatte dai docenti e revisionate dal gruppo AQ del CdS, in base alle Linee guida del PQ, il gruppo AQ del CdS verifica annualmente che le modalità di verifica dei singoli insegnamenti siano adeguate ad accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento. Sullo specifico punto, in conseguenza delle risultanze delle analisi dei questionari OPISTUD18/19, in una riunione del CdC (10 marzo 2020) è stato deciso di inserire verifiche in itinere.

R3.C Obiettivo: Accertare che il CdS disponga di un'adeguata dotazione di personale docente e tecnico-amministrativo, usufruisca di strutture adatte alle esigenze didattiche e offra servizi funzionali e accessibili agli studenti

R3.C1 Dotazione e qualificazione del personale docente

Si rileva una consistenza e una qualificazione del corpo docente sostanzialmente positive. In merito ai docenti di riferimento, su 9 docenti di ruolo nella SUACDS 2019, 8 sono su base/caratterizzanti e 1 su affine. Nella scheda SUA 2020, il corso DHI risulta avere, tra i 9 docenti di riferimento, 1 docente a contratto su una disciplina di base, 1 di ruolo su un'affine e i restanti su base/caratterizzanti.

Il quoziente studenti/docenti complessivo risulta molto basso rispetto alla media. Il CdS rileva che se il basso rapporto numero docenti/numero studenti risulta un elemento positivo ai fini della didattica ed è generalmente apprezzato dagli studenti, che possono essere seguiti con attenzione, tale dato è anche il risultato di un calo delle iscrizioni. Per fare fronte a questo, il CdS ha ultimato la riforma nella direzione descritta.

Non sono state fino ad ora assunte iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche dei docenti nelle diverse discipline ma, nell'ambito del PRO3 2016-2018, vi è stata tuttavia la realizzazione di un corso di formazione online relativo all'uso didattico delle tecnologie digitali.

Il CdS si propone come obiettivo lo sviluppo di tecnologie digitali per la didattica e ricerca applicata approntando come azione il potenziamento del learning management system di Ateneo e dell'offerta formativa a distanza su larga scala rivolta a studenti dei corsi di laurea e per formazione docenti.

Nel periodo dell'emergenza sanitaria, l'ateneo ha provveduto ad attivare la piattaforma TEAMS e ha supportato i docenti e gli studenti fornendo manuali di utilizzo e regolamenti. Sono stati forniti manuali, regolamenti, tutorial e corsi on line; il personale tecnico-amministrativo ha supportato e supporta docenti e studenti nel caso di difficoltà o problemi di utilizzo della piattaforma TEAMS.

R3.C2 Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica

Relativamente all'adeguatezza dei servizi di supporto alla didattica, il CdS rileva che rispetto allo scorso anno, su richiesta di tutti i CdS stante il volume del lavoro organizzativo e gestionale a carico dei corsi di studio, è stato istituito un Servizio di supporto all'attività gestionale e valutativa del corso.

Il CdS si propone un ulteriore obiettivo e cioè quello di verificare l'adeguatezza delle strutture laboratoriali dell'Ateneo effettuando un monitoraggio del gradimento degli studenti attraverso la somministrazione di un questionario che miri a conoscere nel dettaglio che cosa non funziona adeguatamente nei laboratori.

La qualità del supporto fornito a docenti, studenti e interlocutori esterni viene verificata annualmente da un questionario interno di gradimento sui servizi erogati agli studenti e ai docenti; i risultati di entrambi le rilevazioni vengono analizzati e valutati dalla CPdS e dal Nucleo di Valutazione di Ateneo nelle rispettive relazioni annuali. I risultati di tali rilevazioni, a differenza di quelli delle corrispondenti rilevazioni sulla qualità della didattica, non sono pubblicati nel sito web.

L'Ateneo effettua rilevazioni di Customer satisfaction (studenti, docenti, PTA) anche nell'ambito della partecipazione al Progetto Good Practice; i risultati di tali rilevazioni sono al momento utilizzati in prevalenza a fini gestionali e di misurazione e valutazione della performance ma non c'è una sistematica pubblicazione dei risultati, come il Nucleo ha già evidenziato nella relazione 2019 e come torna a sottolineare anche in questa stessa relazione (ad esempio per la biblioteca, cfr *R.1.C.2 Strutture e servizi di supporto alla didattica e alla ricerca. Personale tecnico amministrativo*).

La programmazione del lavoro svolto dal personale TA è formalizzata annualmente con l'adozione del Piano integrato dove sono consultabili i documenti di programmazione adottati dall'Amministrazione dal 2011 ad oggi. Il Piano definisce obiettivi, indicatori e target finalizzati al miglioramento dei servizi agli utenti e al supporto alle attività didattiche, di ricerca e terza missione, anche se non specificamente collegate all'offerta formativa di un singolo Corso di studi.

Gli studenti possono accedere online ad un sistema di gestione di orari e spazi universitari dove è possibile visualizzare tutti i locali destinati alla didattica e i relativi servizi disponibili. Il CdS rileva tuttavia che dalle opinioni degli studenti sui servizi viene segnalata la valutazione non molto alta riservata alla funzionalità dei laboratori informatici, strutture centralizzate dell'ateneo. Il CdS a tale scopo ha sì posto come obiettivo la verifica dell'adeguatezza delle strutture laboratoriali dell'Ateneo attraverso la somministrazione agli studenti di uno specifico questionario.

Nella scheda SUA del CdS, quadro B5, sono riportati i servizi messi a disposizione degli studenti. Il Consiglio di Corso abitualmente si impegna a segnalare agli uffici competenti eventuali difficoltà di accesso o disfunzioni dei servizi, porgendo la massima attenzione alle esigenze degli studenti. Le strutture e risorse di sostegno alla didattica sono in generale adeguate allo scopo e funzionali, nonostante, come già detto, gli studenti evidenzino problemi legati alla funzionalità dei laboratori informatici.

All'interno dell'Ateneo opera la Commissione per l'integrazione ed il sostegno di studenti con disabilità e DSA. Ad essa compete la pianificazione e l'organizzazione delle attività di sostegno più idonee alle esigenze rilevate, tenuto conto della fattibilità tecnica ed economica. Il CdS evidenzia che l'opera della commissione, del delegato rettorale e del docente referente del Dipartimento ha sicuramente rafforzato i processi di inclusione e fruibilità all'interno dell'Ateneo.

R3.D Obiettivo: Accertare la capacità del CdS di riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica e di definire interventi conseguenti

R3.D1 Contributo dei docenti e degli studenti

Le attività relative al monitoraggio e revisione del CdS vengono svolte dal CdC, che si coordina a tal fine con gli organi e le strutture di Ateneo coinvolti nel sistema AVA (in particolare il PQ, la Commissione Paritetica Docenti Studenti e la Segreteria Studenti), e con il Gruppo di Gestione AQ. Per quanto riguarda i programmi degli insegnamenti, i docenti compilano le schede secondo le linee guida predisposte dal Presidio della Qualità, dopo un confronto preliminare sui contenuti dei programmi che si svolge nell'ambito del CdC. Le schede dei programmi presentate dai docenti vengono revisionate dal gruppo AQ che propone eventualmente integrazioni o modifiche e vengono quindi trasmesse dal Presidente del CdC alla Segreteria del Dipartimento per la pubblicazione sul sito web di Ateneo.

Al momento della programmazione annuale, inoltre, il CdC si riunisce per stabilire i semestri degli insegnamenti, in modo da garantire il necessario bilanciamento del numero di CFU tra i due semestri. La tabella con gli orari degli insegnamenti viene visionata dal Presidente del CdC in accordo con il Delegato rettorale alla Didattica, in modo da garantire una razionale distribuzione delle lezioni. Per quanto sopra esposto il CdS ritiene che le attività di coordinamento svolte dal CdC siano adeguate.

I problemi che si evidenziano nel percorso di formazione vengono analizzati nel CdC, attraverso la sollecitazione che spesso viene dai rappresentanti degli studenti nel CdC, dai questionari degli studenti, e dalle relazioni della CPDs. In particolare, i questionari compilati dagli studenti contribuiscono a migliorare l'attività dei docenti e l'organizzazione degli insegnamenti. Una delle criticità sottolineate dagli studenti, ad esempio, ha riguardato la necessità di introdurre verifiche in itinere e di incrementare le conoscenze di base, esigenze prese in carico dal CdS (20 marzo 2020).

Il CdC ha inoltre preso in considerazione la richiesta di incrementare l'attività di supporto didattico, indicata nella Relazione della CPDs ed emersa anche dai risultati dell'opinione Studenti 2017-18. In particolare, considerando l'alta percentuale di studenti non italiani che frequentano il Corso di Laurea, il CdC ha messo in atto azioni volte a potenziare l'acquisizione di competenze linguistiche di italiano per gli studenti stranieri che in sede di prove di ingresso hanno riportato delle carenze.

È stata prevista la realizzazione di uno specifico lettorato di Italiano e, successivamente, è stata data la possibilità agli studenti non italiani di frequentare gratuitamente i corsi di lingua italiana organizzati regolarmente dall'Università per Stranieri. Un'altra richiesta da parte degli studenti è stata quella di un percorso di studio caratterizzato da continuità per ciò che riguarda gli insegnamenti di lingua e cultura cinese, giapponese e araba e i rispettivi lettorati, attualmente collocati al I e al III anno, con una interruzione di un anno. È stata adottata la soluzione di garantire la continuità richiesta.

Il CdC ritiene di dedicare all'analisi delle problematiche rilevate e delle loro cause una attenzione adeguata.

Docenti, studenti e personale di supporto possono far pervenire osservazioni e proposte di miglioramento attraverso le loro rappresentanze che partecipano alle riunioni del CdC e alla stesura di documenti atti a individuare criticità e impostare azioni di miglioramento (Schede di monitoraggio; Questionari, in particolare la sezione "suggerimenti"; Relazione della CPDs). Gli studenti, in particolare, possono contattare il docente tutor o il Presidente del CdC. Anche i periodici incontri tra gli studenti iscritti e i docenti rappresentano delle occasioni importanti per far emergere osservazioni e proposte di miglioramento. Gli studenti sono inoltre coinvolti nei processi di AQ.

Il CdS tuttavia ritiene di perseguire in questo ambito l'obiettivo di rafforzare la comunicazione diretta tra la componente docente e la componente studentesca nell'ambito del corso promuovendo almeno due incontri annuali tra docenti del CdC e studenti del Corso di Laurea.

Il CdS raccoglie una elevata quantità di questionari compilati dagli studenti. I risultati vengono analizzati nel CdC, sia prendendo in considerazione i risultati aggregati per corso, sia valutando i risultati disaggregati per singolo insegnamento. Il CdC, inoltre, riflette sui dati che emergono dai questionari compilati dagli studenti anche analizzando le considerazioni e i suggerimenti presenti nelle relazioni del Nucleo di Valutazione e nella Relazione della CPDs.

Non esistono procedure formali atte a gestire i reclami degli studenti, che però vengono acquisite attraverso i rappresentanti degli studenti, il Presidente del corso e il tutor del corso. In particolare il Presidente del corso si fa carico di far giungere al CdC le istanze studentesche.

Il CdS si è proposto nel RRC 2019 di migliorare, comunque, la gestione dei reclami degli studenti, individuando un responsabile dell'accoglimento dei reclami, e un iter che coinvolga prima il Presidente del corso e successivamente, se necessario, il CdC. Dal monitoraggio del RRC 2019, si evince che tale azione è stata ferma a causa emergenza COVID19-19, ma entro ottobre 2020 la procedura verrà formalizzata in un CdC.

R3.D2 Coinvolgimento degli interlocutori esterni

Il comitato di indirizzo dei corsi LiCI e ITAS è stato consultato per ultimare la riforma dell'offerta formativa. Il fatto che il Comitato d'Indirizzo del corso di Laurea LiCI sia lo stesso del corso di Laurea Magistrale ITAS garantisce un ragionamento sul Corso di Laurea in costante relazione con uno dei possibili cicli di studio successivi.

Per quanto riguarda altri interlocutori, il CdC raccoglie i questionari dei datori di lavoro che accolgono gli studenti per stage e tirocini. Il CdC ritiene che le interazioni in itinere con il Comitato d'Indirizzo si svolgano in maniera adeguata e non ritiene pertanto di proporre azioni di miglioramento in questo ambito.

Il CdS dichiara che le modalità di interazione in itinere descritte e gli interlocutori selezionati si dimostrano coerenti col percorso di studio del LiCI.

Alla luce delle recenti risultanze sugli esiti occupazionali, il CdS ha iniziato una serie di incontri. Oltre che con i Comitati, con i portatori di interesse e si propone di iniziare una serie di azioni di orientamento in uscita.

Durante gli incontri con le parti interessate sono previsti analisi dei dati, approfondimenti sulle esigenze del territorio e sulle tendenze occupazionali locali, nazionali e internazionali, valutazioni delle nuove prospettive del mondo del lavoro. Si tengono in debita considerazione le proposte degli studenti (si veda ad esempio la relazione annuale 2018-2019 della Commissione paritetica docenti-studenti):

https://ateneo.cineca.it/off270/sua19/sua2019.php?ID_RAD=1553514&parte=523&id_sede=999&id_comune=999&user=ATEAQDIGITAL). Il numero significativo di studenti stranieri dell'Ateneo che spesso iniziano attività professionali all'estero ha creato problemi nella valutazione e nella quantificazione degli esiti occupazionali. Pertanto il corso di laurea e l'ateneo in generale sta alimentando una banca dati con i contatti degli studenti in uscita che permetta di rintracciarli anche dopo la permanenza a Perugia e in Italia.

R3.D3 Revisione dei percorsi formativi

Il CdS, partendo dall'indicatore che riguarda il numero di iscritti, come già detto ha deciso di promuovere una revisione dell'offerta formativa nella direzione delle digital humanities.

Il CdS dichiara che il sistema di AQ e gli adempimenti relativi assicurano il costante monitoraggio dei percorsi di studio, dei risultati degli esami e degli esiti occupazionali. Il CdC non ritiene di proporre azioni di miglioramento in questo ambito e che nei limiti del possibile vengono recepite le proposte di azioni migliorative grazie al confronto all'interno del consiglio di CdS, alla consultazione delle parti interessate, della commissione Docenti-Studenti e dalle rappresentanze degli studenti. I percorsi

vengono analizzati attraverso i dati forniti dal ministero e il confronto tra i membri dell'AQ, il Consiglio di CdS, gli studenti e gli ex-studenti.

OSSERVAZIONI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Al termine della sua analisi il Nucleo di Valutazione ha individuato i seguenti punti di attenzione.

Punti di forza:

- il CdS ha posto la dovuta attenzione ai vari punti analizzati nel Rapporto di Riesame Ciclico illustrando gli aspetti positivi, le criticità ancora esistenti e mettendo in atto azioni volte al loro superamento;
- il CdS ha posto attenzione alle risultanze dei questionari di OPISTUD rafforzando i programmi nella direzione della introduzione di maggiori conoscenze di base e inserendo prove in itinere.

Opportunità di miglioramento:

si suggerisce di avviare tempestivamente, viste le modifiche di un ordinamento didattico che vanno nella direzione delle Digital Humanities, un potenziamento della modalità di erogazione e gli strumenti della didattica online, un'opportunità che, alla luce dei cambiamenti recenti causati dal COVID19-19, potrebbe rivelarsi un punto di forza del CdS, in grado di renderlo nuovamente attrattivo a livello nazionale.

Criticità:

- l'andamento degli avvisi e degli immatricolati del corso è decrescente e in controtendenza con l'orientamento nazionale. Si segnala che al 5 ottobre 2020 il numero di immatricolati risulta piuttosto basso, pur essendo difficile valutare quanto questo sia dovuto ai mutamenti di scenario indotti dal COVID19-19. Il NdV auspica un'azione di comunicazione e pubblicizzazione della rinnovata offerta formativa;
- la percentuale di laureati occupati a un anno dal conseguimento del titolo è in calo rispetto allo scorso anno, e inferiore ai dati nazionali e di area. Il NdV auspica che il CdS analizzi in maniera approfondita le cause alla base di questa grave criticità, già individuata, ma per la quale è necessario tenere costantemente alta la verifica in itinere dell'efficacia delle azioni utili al loro superamento;
- il Nucleo prende atto che gli obiettivi monitorati al luglio 2020 rivelano che l'obiettivo "Sviluppo di tecnologie digitali per la didattica e ricerca applicata" particolarmente strategico per il futuro del CdS si è fermato a causa dell'emergenza COVID19-19.

CORSO DI STUDIO: LAUREA MAGISTRALE IN RELAZIONI INTERNAZIONALI E COOPERAZIONE ALLO SVILUPPO (RICS)

ANALISI DEGLI INDICATORI ANVUR

Attrattività e internazionalizzazione

Trattandosi di un Corso di Laurea Magistrale interclasse, appartenente alle classi di laurea LM-52 e LM-81, la comparazione degli indicatori sulla scheda ANVUR riporta il doppio confronto con CdS di entrambe le classi, suddividendo i dati del RICS tra le due componenti. Il numero totale degli avvisi è stazionario rispetto allo scorso anno, inferiore al dato di area e nazionale. (Il dato degli iscritti alla LM81 è troppo basso per permettere una analisi disaggregata). La capacità di attrazione dei laureati da altri atenei è sensibilmente più bassa rispetto al dato nazionale e di area così come lo è il dato relativo agli studenti che provengono dall'estero). In relazione a questi aspetti, il CdS ha

iniziato una serie di attività volte ad aumentare la capacità di attrazione. Superiori alla media nazionale e di area la percentuale di laureati entro la normale durata che hanno conseguito 12 CFU all'estero (manca per il 2019 il dato dell'IC10, che nel 2018 era sensibilmente superiore alla media nazionale e di area).

Regolarità delle carriere

In lieve flessione anche il numero totale di iscritti, un dato che se destinato a protrarsi richiede una presa in carico da parte del CdS. Buono e superiore alla media il dato relativo agli studenti che si laureano entro la durata normale del corso. Fermi al 2018 i dati relativi agli indicatori IC01, IC14, IC15-17, che descrivono comunque una situazione positiva.

Soddisfazione dei laureati

Molto elevata la percentuale di laureati che si riscriverebbero e il grado di soddisfazione dei laureandi, entrambi molto superiori alla media di area e nazionale.

Occupabilità dei laureati

I dati si riferiscono a numeri troppo esigui per consentire una interpretazione. Emerge tuttavia una alta percentuale di laureati che dichiarano di svolgere attività lavorativa o di formazione retribuita a tre anni dalla laurea.

Consistenza e qualificazione del corpo docente

Il rapporto tra studenti regolari e docenti è basso ed inferiore alla media di area e nazionale. Analogamente gli altri indicatori relativi al rapporto tra studenti e la docenza nel complesso. Si tratta di dati su cui influisce il basso numero di studenti. Inferiore al dato nazionale e di area il rapporto tra docenti in settori di base e caratterizzanti sul totale. Superiore al dato nazionale e di area l'indicatore sulla qualità della ricerca dei docenti incardinati.

ANALISI DEL QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE

Processi che hanno subito mutamenti per effetto del precedente RC2019

Si segnalano a) azioni volte a rafforzare la capacità di attrazione del CdS; b) revisione e arricchimento dell'offerta formativa (fra cui il potenziamento della offerta in inglese); c) rafforzamento del dialogo con le parti sociali.

Attività collegiali dedicate al monitoraggio ecc.

A seguito delle istanze contenute nella precedente relazione annuale del NdV, il CdS con il coinvolgimento formale del Comitato di Indirizzo, ha iniziato una serie di azioni finalizzate a una ricognizione della coerenza tra offerta formativa e profili richiesti. Le risultanze sono state prese in carico in sede di definizione delle schede degli insegnamenti (riunione del 10 giugno 2020)

Azioni intraprese in seguito alla analisi e discussione dei risultati dei questionari OPISTU2018/2019

A seguito delle risultanze, il CdS (riunione del 9 marzo 2020) ha intrapreso una serie di azioni volte a 1) miglioramento del coordinamento didattico tra insegnamenti; 2) miglioramento e bilanciamento dei materiali didattici. Il CdS ha inoltre motivato la decisione di non prevedere prove intermedie.

Modalità con cui il CdS interloquisce con la CPds ecc.

Ogni anno il CdS discute la relazione annuale della CPds in un consiglio ad hoc (26 febbraio 2020).

Strumenti messi a disposizione del CdS ecc.

Il CdS si è dotato di un indirizzo di email dedicato alla raccolta di reclami, proposte e osservazioni da parte di studenti, persona TA e docenti (riunione del 27 marzo 2020). Tale strumento va ad affiancarsi a quelli esistenti (tutor, momenti di ascolto da parte dei docenti, giornate RICS, quest'ultime con cadenza almeno semestrale).

Ulteriori attività

Non segnalate.

RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' AL REQUISITO R3

R3.A Obiettivo: Accertare che siano chiaramente definiti i profili culturali e professionali della figura che il CdS intende formare e che siano proposte attività formative con essi coerenti.

Il CdS ha consultato le parti sociali in fase di progettazione (vedi quadro A.1.a della SUA-CdS19) ed ha messo in atto meccanismi di consultazione delle parti sociali, allo scopo di mantenere aggiornati i profili professionali, di cui è dato conto nel RCR (che, a sua volta rinvia alla SUA-CdS e in particolare al quadro A.1.b). Nella SMA è fatto riferimento anche a consultazioni più recenti con il Comitato di indirizzo, coinvolto per valutare la coerenza fra offerta didattica e profili professionalizzanti (seduta del Comitato del 6 luglio 2020).

Le indicazioni e i suggerimenti del Comitato di indirizzo vengono portate in discussione nel CdS: A partire dal 2020 l'assunzione da parte del tutor del RICS delle funzioni di Segretario del Comitato di indirizzo crea un canale di comunicazione tra i due organismi.

Il CdS ha verificato che l'offerta formativa sia ancora adeguata al raggiungimento degli obiettivi anche in sede di revisione delle schede degli insegnamenti (seduta del 10 giugno 2020).

R3.B Obiettivo: Accertare che il CdS promuova una didattica centrata sullo studente, incoraggi l'utilizzo di metodologie aggiornate e flessibili e accerti correttamente le competenze acquisite

R3.B1 – Orientamento e tutorato

Ogni anno l'Ateneo organizza eventi volti all'orientamento in ingresso mirate al coinvolgimento degli studenti interessati al corso di Laurea interclasse LM-52/LM-81. Parallelamente il CdS consolida un ciclo di incontri specifici del settore con esperti, per l'apprendimento di conoscenze professionali e culturali in linea con i profili disegnati. Per quanto riguarda l'orientamento in uscita, l'Ateneo organizza degli eventi di Job Placement, ove è possibile partecipare ad incontri affini agli interessi del CdS. Tra gli orientamenti in uscita è da annoverare anche la costante e progressiva adesione degli studenti alla partecipazione a bandi di tirocinio presso le sedi elencate dal MAECI CRUI e bandi provenienti da enti, aziende ed associazioni affini agli interessi di corso, sia in Italia sia all'estero. servizi di cui il Corso usufruisce sono principalmente quelli dell'Ufficio Orientamento Stage e Placement. Il CdS ritiene che le attività di orientamento in ingresso e in itinere svolte in collaborazione con gli uffici competenti siano in linea con i profili culturali e professionali.

Come riportato nella Sua-CDS (quadro B5), le attività previste dal Servizio Orientamento d'Ateneo prevedono un'attenzione specifica agli ambiti d'interesse e sbocchi professionali del CDS, e una collaborazione costante. Inoltre, la collaborazione con l'Ufficio Orientamento Stage e Placement e con il Comitato d'Indirizzo è stata intensa e proficua, permettendo di individuare partnership con enti di particolare interesse per aspiranti operatori qualificati.

Il comitato di indirizzo ha come obiettivo primario quello di individuare, attraverso la compilazione di un questionario strategicamente ideato da un gruppo di lavoro interno al CDS stesso, le esigenze

e le criticità legate al Corso di laurea. Il CdS ha anche individuato nel 'Registro' del RICS lo strumento più idoneo per monitorare le carriere scolastiche degli studenti e favorirne il regolare sviluppo, la cui operatività è tuttavia in fase di implementazione. Per quanto concerne le criticità ed esigenze evidenziate dal Comitato d'indirizzo relative alla coerenza tra le competenze che lo studente deve maturare durante il suo percorso accademico e le opportunità di carriera previste, in seguito alle indagini condotte nel 2017 e 2018 si è provveduto ad inserire tra i corsi del CdS l'insegnamento di Storia delle Relazioni Internazionali – elemento di valutazione preferenziale nei concorsi pubblici tra cui quello di Segretario di Legazione - mentre per le criticità emerse dalle indagini del 2018 e 2019, in particolare inerenti allo sviluppo delle competenze trasversali e delle Soft Skills. Il CdS ha approntato come azione l'aumento di occasioni di approfondimento delle soft skills tramite seminari e momenti dedicati nella didattica, sono da sviluppare interventi inglobati all'interno dei singoli insegnamenti tra cui spicca l'attivazione di un progetto di Active Learning, in particolare volto a sviluppare le abilità di public speaking degli studenti.

R3.B2 – Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze

Il CdS dichiara che dal punto di vista della valutazione degli studenti tramite i questionari non emergono particolari criticità sulle conoscenze preliminari richieste per il sostegno dei singoli esami, seppure non siano mancate negli anni criticità individuate dal CDS. Il CDS, pertanto, si propone di mantenere sempre alta l'attenzione nei confronti delle esigenze formative dei singoli studenti con caratteristiche di percorso coerenti ma eterogenee.

Le modalità di ammissione sono state definite a livello di Ateneo e consultabili nel Manifesto degli studi. Il Corso ha recepito le osservazioni del NdV nella propria relazione 2018 in merito alla definizione di "orientativo" del colloquio in ingresso. Il colloquio infatti non può prevedere per legge il recupero di carenze formative in quanto trattasi di laurea magistrale. Gli studenti possono prenotare attraverso un modulo on line la verifica per le procedure di ingresso, alla quale segue un colloquio con il Presidente del CdS e il tutor del RICS (o in alternativa docenti del CdS).

L'attività orientativa dedicata al sostegno in ingresso e in itinere è prevalentemente erogata individualmente dagli uffici del Servizio Orientamento di Ateneo che ha tra le proprie funzioni quella di consulenza e assistenza orientativa individuale. Sono, inoltre, disponibili dall'A.A. 2018/2019 lezioni di un corso afferente al CdS in formato video digitale all'interno della piattaforma di Ateneo denominata LoL dedicata all' e-learning.

Per quanto concerne le eventuali lacune linguistiche individuate gli studenti hanno l'opportunità di potersi mettere in contatto facilmente con i Collaboratori Esperti Linguistici che, non solo erogano costantemente laboratori per tutti i livelli ma che sono sempre disponibili al supporto individuale. Il CdS è in costante attenzione e non esclude l'avvio di nuove iniziative e/o la modifica di quelle in atto, in particolare per le sue caratteristiche specifiche di Corso di carattere internazionalistico, all'interno di un'Università per Stranieri dove, dunque, si devono rimuovere il più possibile gli ostacoli originati dalla formazione di base eterogenea degli studenti.

R3.B3 Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

Il piano di studi del Corso di laurea prevede, per entrambi le classi di laurea LM-52 e LM-81, la possibilità di sostenere degli esami a scelta dello studente. È attiva l'attività di tutoraggi. L'integrazione tra interventi di ateneo, dei docenti e del CDS e rappresentanti degli studenti - grazie all'uso di profili, pagine e gruppi appositamente dedicate ai CDS – rendono le informazioni facilmente reperibili e disponibili, costituendo così un anello di congiunzione importante, per far sì che lo studente sia autonomo e consapevole delle proprie scelte.

Per gli studenti part-time e per gli studenti lavoratori è prevista la possibilità di usufruire di servizi mirati al rafforzamento delle attività didattiche previste per i corsi di laurea e la possibilità di accedere all'apposita piattaforma delle lezioni online (LoL, Learning Online). Sono attive inoltre delle iniziative a favore degli studenti che dimostrano particolare interesse, seminari di approfondimento su temi di grande interesse per il CDS, inoltre è stato organizzato un progetto denominato Consultancy Lab

dove studenti volontari e particolarmente meritevoli hanno collaborato con un'azienda ad un lavoro strutturato in fasi. In questo ambito le attività sono in crescita.

Per i diversamente abili opera la Commissione per l'integrazione ed il sostegno di studenti con disabilità e DSA (Open Lab), ad essa compete la pianificazione e l'organizzazione delle attività di sostegno più idonee alle esigenze rilevate, tenuto conto della fattibilità tecnica ed economica. Per gli studenti lavoratori e studenti part-time è previsto che il Consiglio di Dipartimento può autorizzare l'adozione di particolari modalità organizzative. Tali studenti sono supportanti anche dall'introduzione di lezione attraverso la piattaforma Online. Gli studenti stranieri possono frequentare corsi integrativi di supporto alla lingua italiana. Inoltre, è presente uno Sportello rappresentanti degli Studenti dove è possibile rivolgersi per chiedere informazioni.

R3.B4 Internazionalizzazione della didattica

Il corso di laurea in Relazioni Internazionali e Cooperazione allo Sviluppo è particolarmente sensibile ai progetti mirati all'internazionalizzazione e si muove all'interno del quadro definito a livello di Ateneo dal Delegato per le Relazioni Internazionali e sulle basi delle indicazioni dell'Osservatorio per l'Internazionalizzazione di Ateneo. Propone agli studenti un interessante progetto di doppio titolo presso la Dalarna University (Svezia). Il CdS ha avviato delle azioni per verificare la possibilità di stipulare ulteriori partnership con: Queen Mary University, l'Université de Nice e Università di Varsavia. Tali interlocuzioni sono proseguite.

Sul fronte dell'internazionalizzazione si conferma come il CdS si muova su valori di molto superiori rispetto alla media di area geografica e faccia dell'internazionalizzazione una cifra identitaria: la percentuale di laureati entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero (indicatore iC11) è del 571,4 per mille per la LM52 e del 500 per mille per la LM81: questo dato, che si conferma in crescita dal 2017 (per la LM 52) è indicativo della forte proiezione internazionale che caratterizza gli studenti del RICS. In parziale flessione è la percentuale di studenti iscritti al primo anno del corso di laurea magistrale che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero. Tale dato mostra una certa ciclicità e viene giudicato come fisiologico dal CDS.

Resta tuttavia da potenziare l'attrattività di docenti stranieri, sia per soggiorni di ricerca/insegnamento brevi sia per attività più strutturate, anche grazie a programmi di visiting scholars.

R3.B5 Modalità di verifica dell'apprendimento

Il CDS ha ritenuto di non prevedere verifiche intermedie. Nel CDS del 9 marzo 2020 ha ribadito che le prove intermedie non risulterebbero di utilità in quanto sono previste già attività di coinvolgimento e verifica della partecipazione degli studenti. Relativamente alle prove finali si richiede ai docenti di inserire nelle proprie schede di insegnamento una descrizione dettagliata delle modalità di verifica. Le schede, esaminate dal gruppo AQ, sono oggetto poi di approvazione da parte del CDS e prontamente pubblicate sulla pagina web del corso.

IL CDS si muove all'interno delle linee guida indicate dal Presidio della Qualità e le modalità di verifica sono definite all'interno del percorso definito dai descrittori di Dublino, garantendo l'adeguatezza delle modalità di verifica adottate rispetto ai risultati di apprendimento attesi. In questo senso agisce il gruppo AQ nella verifica delle schede.

La suddetta scheda viene inoltre presentata all'inizio di ogni insegnamento dal docente di riferimento che si accerta della comprensione da parte degli studenti del contenuto del programma e della modalità di verifica anche alla fine del percorso didattico.

L'adeguatezza dell'accertamento del raggiungimento dei risultati di apprendimento è consolidata dai risultati del questionario relativo alla soddisfazione degli studenti che viene sottoposto ogni anno. Le domande che richiedono agli studenti una valutazione relativa all'insegnamento, con riferimento specifico alla adeguatezza delle conoscenze preliminari, al carico di studio, al materiale didattico e alla chiarezza con cui sono indicate le modalità di esame. Riguardo a questo primo blocco di domande le valutazioni degli studenti sono molto positive.

R3. C Obiettivo: Accertare che il CdS disponga di un'adeguata dotazione di personale docente e tecnico-amministrativo, usufruisca di strutture adatte alle esigenze didattiche e offra servizi funzionali e accessibili agli studenti

R3.C1 Dotazione e qualificazione del personale docente

Non si rilevano situazioni problematiche rispetto al quoziente studenti/docenti, anche dopo l'introduzione del Corso in Storia delle Relazioni internazionali a partire dall'a.a. 2019-20. La percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a SSD di base e caratterizzanti di cui sono docenti di riferimento, pur essendo ampiamente oltre il valore soglia, risulta comunque al di sotto delle medie nazionali.

Ad oggi non è stata, comunque, superata la numerosità di riferimento della classe e non si sono registrate situazioni problematiche a riguardo. Tale indicatore però, pur non essendo un obbligo, deve essere opportunamente monitorato dal CDS che dovrà farsi carico di segnalarne l'andamento all'Ateneo e agli Organi di Governo preposti. Il Rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno è invece in linea con il dato medio dell'area geografica di riferimento.

Il CDS segue le indicazioni fornite a livello di Ateneo dalla Commissione di Ateneo per la Ricerca Scientifica (CARS) e opera per l'impiego fruttuoso delle competenze scientifiche dei docenti all'interno del percorso didattico. In particolare, attraverso lo strumento delle "pillole del RICS" i docenti hanno la possibilità di fornire brevi approfondimenti video su tematiche di loro competenza utili a integrare gli insegnamenti e funzionali al perseguimento degli obiettivi didattici.

IL CDS promuove attività trasversali per l'arricchimento delle competenze didattiche dei docenti. Nello specifico, a partire dal 2019 il CDS ha deciso di incentivare le attività di active learning all'interno delle attività didattiche. Dopo aver avviato una serie di progetti pilota con i Corsi di Politica internazionale e Storia delle relazioni internazionali, che nell'a.a. 2019-20 hanno incorporato attività di active learning, per l'a.a. 2020-21 è stato previsto che tutte le schede incorporassero attività di questo tipo. In questo senso il CDS ha fornito a tutti elementi utili per sviluppare queste attività e per potenziare le competenze didattiche dei docenti.

Sono già presenti attività di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche ma il CDS deve continuare a promuovere questa azione di miglioramento anche in considerazione dell'inserimento di corsi in inglese e laboratori di Active learning.

R3.C2 Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica

Relativamente all'adeguatezza dei servizi di supporto alla didattica, il CdS rileva che rispetto allo scorso anno, su richiesta di tutti i CdS stante il volume del lavoro organizzativo e gestionale a carico dei corsi di studio, è stato istituito un Servizio di supporto all'attività gestionale e valutativa del corso.

Il CdS si propone un ulteriore obiettivo e cioè quello di verificare l'adeguatezza delle strutture laboratoriali dell'Ateneo effettuando un monitoraggio del gradimento degli studenti attraverso la somministrazione di un questionario che miri a conoscere nel dettaglio che cosa non funziona adeguatamente nei laboratori.

La qualità del supporto fornito a docenti, studenti e interlocutori esterni viene verificata annualmente da un questionario interno di gradimento sui servizi erogati agli studenti e ai docenti; i risultati di entrambi le rilevazioni vengono analizzati e valutati dalla CPdS e dal Nucleo di Valutazione di Ateneo nelle rispettive relazioni annuali. I risultati di tali rilevazioni, a differenza di quelli delle corrispondenti rilevazioni sulla qualità della didattica, non sono pubblicati nel sito web.

L'Ateneo effettua rilevazioni di Customer satisfaction (studenti, docenti, PTA) anche nell'ambito della partecipazione al Progetto Good Practice; i risultati di tali rilevazioni sono al momento utilizzati in prevalenza a fini gestionali e di misurazione e valutazione della performance ma non c'è una sistematica pubblicazione dei risultati, come il Nucleo ha già evidenziato nella relazione 2019 e come

torna a sottolineare anche in questa stessa relazione (ad esempio per la biblioteca, cfr *R.1.C.2 Strutture e servizi di supporto alla didattica e alla ricerca. Personale tecnico amministrativo*).

La programmazione del lavoro svolto dal personale Tecnico Amministrativo è formalizzata annualmente con l'adozione del Piano integrato dove sono consultabili i documenti di programmazione adottati dall'Amministrazione dal 2011 ad oggi. Il Piano definisce obiettivi, indicatori e target finalizzati al miglioramento dei servizi agli utenti e al supporto alle attività didattiche, di ricerca e terza missione, anche se non specificamente collegate all'offerta formativa di un singolo Corso di studi.

R3: D Obiettivo: Accertare la capacità del CdS di riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica e di definire interventi conseguenti

R3.D1 Contributo dei docenti e degli studenti

Il CdS ha dedicato una seduta (9 marzo 2020) alla discussione delle risultanze della rilevazione delle opinioni degli studenti, iniziando una serie di innovazioni volte al miglioramento della qualità didattica e ad un maggiore coordinamento. Il CdS ha inoltre coinvolto il Comitato di Indirizzo (20 gennaio 2020, 22 luglio 2020) nel processo di valutazione e revisione della offerta formativa nella direzione di una maggiore coerenza con i profili professionali richiesti. È inoltre in costante interlocuzione partecipata con gli organi e le strutture di Ateneo coinvolti nel sistema AVA (in particolare il PQ, la Commissione Paritetica Docenti Studenti e la Segreteria Studenti), e con il Gruppo di Gestione AQ. Il CDS dedica particolare attenzione alla revisione dei percorsi su base annuale, in occasione della predisposizione delle schede di insegnamento. Relativamente alla razionalizzazione degli orari il CDS ha svolto attività collegiali, con particolare attenzione alle esigenze e necessità degli studenti lavoratori e grazie inoltre all'implementazione della didattica attraverso strumenti su piattaforma e-learning dedicata. Il CDS ha svolto un'azione di monitoraggio per comprendere le ragioni che portano, in alcuni casi, ad una scarsa frequenza da parte degli studenti, sondando la disponibilità dei docenti a definire orari più rispondenti ai bisogni degli studenti.

Il CDS è il luogo di analisi periodica delle criticità e dei problemi. I momenti di riesame (in ultimo il riesame del giugno 2019) rappresentano invece il momento in cui affrontare problematiche di natura più strutturale.

Esistono canali di comunicazione formali (email del RICS, presentazione di questioni all'interno del CDS) e informali (tutor del RICS, colloqui con il Presidente del CDS).

Le indicazioni e i suggerimenti della CPDS, del nucleo di valutazione e dell'intera filiera della qualità sono oggetto di valutazione in un CDS specificatamente dedicato (ultimo esame della relazione della CPDS 26 gennaio 2020). È attiva la figura del tutor del CDS. Gli studenti possono presentare reclami all'indirizzo email rics@unistrapg.it. Il rappresentante degli studenti siede nel CDS e può esporre reclami e questioni riguardanti gli studenti.

R3.D2 Coinvolgimento degli interlocutori esterni

Il CDS realizza da tempo, attraverso i suoi docenti e con iniziative di vario tipo seppur non esclusivamente finalizzate a tale scopo (attività didattica integrativa e seminari di professionisti esterni nell'ambito di corsi istituzionali; tirocini aziendali; Tesi di laurea in collaborazione con aziende del territorio), molteplici e continui contatti con il mondo produttivo, delle professioni e dei servizi, nell'ambito dei quali riceve riscontri sulla validità e attualità della propria offerta formativa. Si segnala, all'uopo, anche lo specifico accordo sottoscritto con Confindustria Umbria nel mese di maggio 2019. L'Ateneo dispone di un database di aziende di cui possono usufruire gli studenti regolarmente iscritti o neolaureati. Per valutare le diverse opzioni lo studente si rivolge al Servizio Orientamento inviando una mail di richiesta, allegando ad essa il proprio CV in formato europeo. La sintesi dei risultati dei questionari sulla soddisfazione di enti e imprese con accordi di tirocinio mostra una generale soddisfazione da parte dei tutor aziendali riguardo ai risultati conseguiti, al grado di

autonomia alla puntualità e precisione nell'esecuzione dei compiti, alle competenze e alle capacità propositive degli studenti. Tutti questi contributi costituiscono elementi importanti nelle discussioni effettuate negli organi collegiali deputati alla revisione periodica dell'offerta formativa del CDS.

Il coinvolgimento degli attori esterni è periodico e tiene conto sia dell'andamento del CDS in termini di numerosità e occupabilità dei laureati sia dei cambiamenti che si verificano nel mondo delle professioni.

Il CDS ha sottoposto, in considerazione dell'impatto potenziale che l'emergenza COVID19 potrebbe avere sugli esiti occupazionali, uno specifico quesito al Comitato di indirizzo affinché fornisca indicazioni utili a definire meglio la programmazione del corso all'interno di un contesto generale in profondo cambiamento.

Relativamente agli esiti occupazionali il CdS rileva una crescita della soddisfazione per l'attività svolta per i laureati da un anno rispetto ai laureati da cinque anni. Gli esiti occupazionali presentano elementi problematici relativamente alla retribuzione mensile netta. Il dato sotto la media è quello relativo agli "Occupati che, nel lavoro, utilizzano in misura elevata le competenze acquisite con la laurea. Il ricorso a meccanismi di consultazione quali il Comitato di indirizzo, la promozione delle attività Erasmus e la previsione di tirocini ha permesso sicuramente di migliorare l'offerta in chiave professionalizzante. Il CdS ha posto particolare attenzione allo sviluppo di competenze trasversali, attraverso il coinvolgimento di aziende e società operanti in questo campo. Il CdS si è dato quale obiettivo quello di ottimizzare l'offerta di tirocinio in relazione alle attività didattiche attraverso la comunicazione sintetica e puntuale dell'offerta di tirocini in base ai profili professionali.

R3.D3 Revisione dei percorsi formativi

Il CDS utilizza il Comitato di indirizzo per comprendere quali sono le competenze disciplinari più avanzate e che incontrano la domanda del mondo delle professioni. Attraverso il coinvolgimento dei docenti del RICS nelle attività del Dottorato si crea un'osmosi utile tra il ciclo RICS e quello del dottorato di ricerca.

Il CDS esamina, analizza e monitora i percorsi di studio appena vengono messi a disposizione i dati che comparano la performance del CDS a livello regionale/nazionale.

Esistono diversi canali per valutare plausibilità e realizzabilità delle azioni e per darvi seguito individuati in base al soggetto proponente: 1) Studenti: gli studenti possono rivolgersi al tutor o scrivere all'indirizzo rics@unistrapg.it. Le segnalazioni/indicazioni, nel caso in cui comportino azioni strutturali vengono portate in CDS, il quale può anche svolgere riunioni allargate con la rappresentanza studentesca (ultima audizione 26 febbraio 2020); per quanto riguarda le proposte avanzate nell'ambito della CPDS il RICS li discute nel CDS. 2) docenti: il CDS è la struttura all'interno della quale i docenti avanzano le proposte che vengono valutate collegialmente. 3) Il personale di supporto ha possibilità di intervento attivo all'interno del CDS che discute e analizza le proposte fatte con spirito costruttivo.

Il CDS inserisce periodicamente nei propri o.d.g. il monitoraggio dello stato di avanzamento delle iniziative intraprese.

OSSERVAZIONI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Al termine della sua analisi il Nucleo di Valutazione ha individuato i seguenti punti di attenzione.

Punti di forza:

- il CdS ha posto la dovuta attenzione alle indicazioni contenute nella relazione annuale del NdV e alle risultanze delle indagini sulla opinione degli studenti, mostrando una elevata capacità di rispondere alle criticità sollevate con anche il coinvolgimento di tutti gli attori interni ed esterni che partecipano a vario titolo al processo di AQ;
- il percorso di studio, la soddisfazione degli studenti e la regolarità delle carriere degli studenti presentano valori molto positivi e più alti della media nazionale.

Opportunità di miglioramento:

- consolidare le azioni volte al miglioramento della qualità della didattica, potenziando il carattere internazionale del CdS;
- consolidare le azioni relative all'utilizzo di metodologie didattiche innovative
- Continuare a monitorare l'indicatore sull'occupabilità dal momento che l'attività di volontariato internazionale non viene censita da ALMALAUREA.

Criticità:

- monitorare e analizzare attentamente il dato relativo al numero degli avvii di carriera e agli iscritti nel complesso, rafforzando la capacità di attrazione attraverso azioni volte alla promozione e pubblicizzazione del CdS;
- essendo la internazionalizzazione la cifra identitaria del corso, è necessario incrementare le azioni rivolte alla internazionalizzazione della offerta didattica, attraverso istituzione di titoli doppi o congiunti con sedi estere, il potenziamento dell'attività didattica in lingua straniera, i legami con istituzioni internazionali in Italia e all'estero.

CORSO DI STUDIO: LAUREA MAGISTRALE IN COMUNICAZIONE PUBBLICITARIA, STORYTELLING E CULTURA D'IMMAGINE (COMPSI)

ANALISI DEGLI INDICATORI ANVUR

Attrattività e internazionalizzazione

Il corso evidenzia una buona capacità attrazione. Il numero degli avvii è in costante crescita, in linea con il dato nazionale e superiore al dato di area, e rispetto al numero degli iscritti (iC00d) il trend è nettamente positivo nella progressione degli ultimi cinque anni. Anche la capacità di attrazione da altri atenei italiani è elevata, in crescita costante negli ultimi anni e molto superiore al dato nazionale e di area. Buona anche la forza attrattiva da atenei esteri, intermedia tra il dato di area e quello nazionale. Negli altri parametri relativi alla internazionalizzazione, il corso presenta valori molto superiori alle medie nazionali e di area.

Regolarità delle carriere

Cresce la percentuale di laureati entro la durata normale del corso (dato intermedio fra quello di area e nazionale). Mancano i dati del 2019 sugli altri indicatori. I dati relativi al 2018 denotano, tuttavia, un buon livello del corso in termini di regolarità delle carriere.

Soddisfazione dei laureati

Buona la percentuale dei laureandi complessivamente soddisfatti, anche se leggermente inferiore ai dati di area e nazionali, e alta anche la percentuale di laureati che si riscriverebbero al corso, superiore al dato nazionale, e in linea con quello di area.

Occupabilità dei laureati

La percentuale di laureati occupati o in formazione retribuita a tre anni dalla laurea è inferiore alla media di area e nazionale. Lo stesso accade con l'indicatore ad un anno dalla laurea. Su questi aspetti il CdS ha iniziato e attuato una riflessione nella direzione di rafforzare la componente professionalizzante del percorso didattico che sembrerebbe dare buoni esiti dal punto di vista delle iscrizioni nell'anno in corso.

Consistenza e qualificazione del corpo docente

In linea con il dato nazionale il rapporto tra studenti regolari e docenti, mentre è bassa e sensibilmente inferiore alla media di area e nazionale la percentuale di docenti di ruolo che appartengono a SSD di base e caratterizzanti. Più bassa rispetto al dato nazionale e di area la percentuale di ore erogate da docenti assunti a tempo indeterminato, un dato legato alla presenza di professori a contratto che rendono più facile il contatto con il mondo del lavoro. Inferiore rispetto ai dati nazionale e di area il rapporto studenti iscritti sul totale dei docenti e l'analogo rapporto relativo al primo anno. Leggermente inferiore al dato media nazionale e di area l'indicatore legato alla qualità della ricerca del corpo docente.

ANALISI DEL QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE

Processi che hanno subito mutamenti per effetto del precedente RRC 2019

Si segnalano iniziative volte a migliorare il profilo culturale e professionalizzante del CdS e la dotazione strutturale, e precisamente: a) una indagine in corso (ritardata per l'emergenza COVID19), con agenzie operanti nel mercato di riferimento, finalizzata alla raccolta di indicazioni per accrescere la formazione professionalizzante (attori coinvolti il gruppo di AQ, CdC, ufficio Job Placement); b) la pianificazione di investimenti in tecnologie professionalizzanti quali acquisto di software (in collaborazione con il COMIIP) e la costituzione di un Laboratorio sperimentale per la didattica e la ricerca (numerosi riunioni con il coinvolgimento del DG hanno già avuto luogo nel primo semestre del 2020); c) un monitoraggio della progressione delle carriere con inserimento di tutoraggio e la calendarizzazione di momenti di incontro tra studenti e Commissione disabilità e DSA.

Attività collegiali dedicate al monitoraggio ecc.

Si segnalano numerose a) riunioni con il Gruppo di AQ (ad es. 29.05.2020 ma sono molte di più) e b) confronto con la rappresentanza studentesca (ad es. 20.05.2020 anche qui sono più di una) 27.3.2019, 19.11.2019, 25.6.2020) finalizzate alla compilazione delle schede dei programmi degli insegnamenti (approvate nel CdS il 3 giugno 2020).

Azioni intraprese in seguito alla analisi e discussione dei risultati dei questionari OPISTU2018/2019

Numerose le occasioni di confronto sia tra docenti e componenti del Gruppo di AQ, sia fra tutti i membri del CdC, finalizzate da una parte all'analisi delle risultanze dei questionari dall'altra alla reale presa in carico delle indicazioni contenute nelle relazioni della CPds e nella relazione annuale del NdV (riunioni telematiche del 14 febbraio 2020, 21 febbraio 2020, 25-27 febbraio 2020 e riunione del CdC 12 marzo 2020 e del 3 giugno 2020). A seguito di tali riunioni sono state recepite le indicazioni relative a una maggiore attenzione nei confronti degli studenti non frequentanti, in particolare in merito al controllo del carico didattico.

Modalità con cui il CdS interloquisce con la CPds ecc.

La CPds è stata ascoltata nelle riunioni precedentemente menzionate e ha fatto parte attiva del processo di revisione che ha portato ad una modifica delle schede contenenti i programmi di

insegnamento nella direzione di un maggiore controllo del carico didattico per gli studenti non frequentanti.

Strumenti messi a disposizione del CdS ecc.

Si segnalano incontri periodici studenti-docenti (27.3.2019, 19.11.2019, 25.6.2020) e il dialogo aperto con il Collegio dei rappresentanti degli studenti. Sono inoltre presenti due tutor e il Presidente può essere sempre raggiunto in qualsiasi momento dagli studenti per eventuali reclami e suggerimenti.

Ulteriori attività

Non segnalate

RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' AL REQUISITO R3

R3.A Obiettivo: Accertare che siano chiaramente definiti i profili culturali e professionali della figura che il CdS intende formare e che siano proposte attività formative con essi coerenti

Il CdS ha inizialmente consultato le parti sociali in fase di progettazione, ha quindi provveduto a verificare se le premesse che hanno portato alla dichiarazione del carattere del CdS nei suoi aspetti culturali e professionalizzanti siano ancora attuali, evidenziando opportunità di sviluppo futuro del CdS.

Il CdS ha messo in atto meccanismi di consultazione delle parti sociali allo scopo di mantenere aggiornati i profili professionali, attraverso l'istituzione di un Comitato di Indirizzo che si aggiunge ai numerosi momenti di incontro con aziende e professionisti del settore. Il CdS dimostra elevata capacità di tenere conto delle consultazioni sia degli attori esterni che interni all'Ateneo per la progettazione del CdS in termini di obiettivi formativi. Il CdS ha verificato che gli obiettivi formativi specifici e i risultati di apprendimento attesi siano coerenti con i profili culturali, scientifici e professionali individuati dal CdS e ha provveduto a formularli in maniera chiara e a declinarli per aree di apprendimento nella SUA CdS.

Il CdS ha verificato che l'offerta formativa sia ancora adeguata al raggiungimento degli obiettivi attraverso un confronto tra studenti, docenti e personale TA. Inoltre, è in corso di svolgimento (con le limitazioni dovute all'emergenza COVID19) una indagine con le istituzioni del mercato del lavoro di riferimento, volta a recepire indicazioni utili al miglioramento della formazione culturale e professionalizzante dei laureati.

R3.B Obiettivo: Accertare che il CdS promuova una didattica centrata sullo studente, incoraggi l'utilizzo di metodologie aggiornate e flessibili e accerti correttamente le competenze acquisite

R3.B1 – Orientamento e tutorato

Attraverso l'Ateneo sono predisposte e attuate una serie di attività di orientamento in ingresso e in itinere (Open Days, partecipazione ad eventi e fiere, vari progetti e consulenza orientativa individuale) a favore del CdS, allo scopo di favorire la consapevolezza delle scelte da parte degli studenti e tenendo conto dei risultati del monitoraggio delle carriere.

Il CdS attua, anche attraverso il supporto dell'Ateneo, iniziative di introduzione o di accompagnamento al mondo del lavoro che tengono conto dei risultati del monitoraggio degli esiti e delle prospettive occupazionali. In particolare stage e tirocini curriculari presso aziende del settore comunicazione sono previsti dall'ordinamento didattico del CdS quali attività formative obbligatorie, è prevista una consulenza orientativa per la redazione del CV, uno spazio web dedicato all'orientamento al lavoro ed altri eventi specifici quali Career Days e seminari di orientamento al lavoro e progetti dedicati (ad es. Consultancy Lab).

R3.B2 – Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze

Il CdS ha provveduto ad individuare, descrivere e pubblicizzare le conoscenze richieste o raccomandate in ingresso tramite la scheda SUA, regolamento didattico e manifesto degli studi in maniera idonea, secondo quanto risultante dal questionario studenti e da un'indagine condotta dalla Commissione Paritetica nel 2019.

Il CdS ha predisposto e attua un processo di verifica delle conoscenze iniziali indispensabili, basato su di un colloquio orientativo non selettivo che verte su diversi ambiti (quello delle scienze umane, delle arti performative e dello spettacolo, della comunicazione, quello linguistico e semiotico, e quello economico-sociale) dal quale scaturisce la contestuale segnalazione di eventuali carenze. Le schede degli insegnamenti riportano indicazioni utili a favorire l'integrazione di studenti provenienti da diversi classi di laurea di primo livello; sono previsti lettori per studenti stranieri.

Il CdS ha anche provveduto a definire e pubblicizzare tramite sito web e scheda SUA-CdS i requisiti curriculari per l'accesso per i quali ha predisposto uno specifico processo di verifica attraverso la segreteria studenti del Corso di Studi prima del colloquio obbligatorio per studenti italiani e stranieri (per questi ultimi viene valutato anche il livello di conoscenza della lingua italiana).

R3.B3 Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

Il CdS si è dotato di un'organizzazione didattica che crea i presupposti per l'autonomia dello studente e consente alcuni margini di scelta da parte degli studenti (alcuni insegnamenti e lo stage obbligatorio). Viene fornito un adeguato supporto alle scelte individuali, attraverso tutor e la Commissione piani di studio, indirizzando gli studenti verso l'alternativa migliore in base al profilo professionale desiderato. I singoli insegnamenti prevedono inoltre un monte ore da dedicare allo studio individuale per sviluppare le capacità di apprendimento critico e organizzazione dello studio. Il CdS presta particolare attenzione alle diverse esigenze degli studenti, ed in particolare degli studenti stranieri (ad es. corsi di sostegno alla lingua italiana), degli studenti lavoratori (incentivi economici e misure di sostegno in ingresso ed in itinere) e degli studenti diversamente abili e con DSA. Recependo le indicazioni della OPISTUD2018 e del NdV ha, inoltre, attuato come di norma una revisione delle schede di insegnamento nell'ottica di agevolare lo scorrimento degli studenti non frequentanti.

I docenti del CdS tengono in considerazione le esigenze di studenti con caratteristiche speciali concordando con i medesimi e con la Commissione preposta una "semplificazione" del programma e l'uso di strumenti sostitutivi e compensativi, così come stabilito dalla normativa vigente. Le strutture dell'Ateneo (aule, uffici, mensa, biblioteca, etc.) sono completamente accessibili agli studenti disabili.

R3.B4 Internazionalizzazione della didattica

Allo scopo di facilitare la mobilità internazionale degli studenti l'Ateneo ha messo a disposizione del CdS accordi di collaborazione con numerosi atenei stranieri fruibili mediante il Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità di Ateneo. Gli studenti sono fortemente incoraggiati a conseguire CFU in Università straniere, anche in base al Regolamento per le tesi di laurea nel quale è previsto un incentivo in termini di valutazione della prova finale.

Il CdS si impegna nel garantire una dimensione internazionale della didattica attraendo una buona percentuale di studenti stranieri, favorendo la mobilità Erasmus dei propri docenti e prevedendo la presenza di visiting professors e seminari binazionali (Spagna e Francia). Attualmente il CdS sta perfezionando (si è in attesa della firma da parte del partner francese rallentata dall'emergenza COVID19) un accordo di doppia laurea (CIMEPIC - Comunicazione Internazionale Mediazione Pubblicità Immagine Cultura) con l'Università di Nantes (Francia) e ha rinnovato un accordo binazionale a livello d'Ateneo con l'Università di Oviedo (Spagna) di scambio docenti e studenti.

R3.B5 Modalità di verifica dell'apprendimento

Il CdS ha definito e chiaramente descritto, attraverso le schede dei singoli insegnamenti, le modalità di verifica dell'apprendimento, come dimostrato dalla soddisfazione espressa dagli studenti tramite il questionario di valutazione.

Il CdS ha verificato con esito positivo l'idoneità delle modalità di verifica all'accertamento del raggiungimento dei risultati previsti, anche a fronte del fatto che buona parte degli insegnamenti prevede un coinvolgimento in itinere degli studenti consentendo un monitoraggio costante dei livelli di apprendimento con un riscontro continuo da parte dello studente.

R3.C Obiettivo: Accertare che il CdS disponga di un'adeguata dotazione di personale docente e tecnico-amministrativo, usufruisca di strutture adatte alle esigenze didattiche e offra servizi funzionali e accessibili agli studenti

R3.C1 Dotazione e qualificazione del personale docente

L'indicatore iC08 risulta al di sotto del valore medio dell'area geografica di riferimento e nazionale. La quota di docenti di riferimento di ruolo appartenenti a SSD base o caratterizzanti è infatti pari a 0,5 (destinato a diminuire ulteriormente come testimonia la proiezione 2020-2021 e 2021-2022). Il CdS ha individuato ed evidenziato tale criticità all'interno del RCR portandolo all'attenzione dell'Ateneo, al quale sia il Consiglio di CdS che il Nucleo stesso ha già sollecitato una riflessione urgente atta a risolvere una tale criticità.

Il CdS valuta l'adeguatezza qualitativa del personale docente rispetto ai contenuti delle discipline di insegnamento e rende disponibili CV dei docenti e programmi attraverso il sito web del corso. La continuità didattica con le principali attività di ricerca dei docenti è sostenuta attraverso varie attività, come le tesi interdisciplinari e l'organizzazione di eventi scientifici in comune con il corso di dottorato, dal momento che alcuni docenti del CdS fanno parte anche del Collegio del dottorato di ricerca dell'Ateneo e vi svolgono attività didattica. A questo proposito, il Consiglio di CdS ha lamentato la mancanza dell'indirizzo di comunicazione, pubblicità e cultura di immagine e tra gli ambiti di attività previsti dal dottorato e anche dalla riforma del dottorato prevista.

Per quanto riguarda le iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche, il CdS ha recentemente beneficiato dell'attivazione da parte dell'Ateneo di un progetto PRO3 2016-2018 (OBIETTIVO B: *Modernizzazione ambienti di studio e di ricerca, innovazione delle metodologie didattiche*), nell'ambito del quale vi è stata la realizzazione di un corso di formazione online relativo all'uso didattico delle tecnologie digitali, uno strumento rivelatosi particolarmente utile nella recente emergenza, per la realizzazione di corsi online.

R3.C2 Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica

Le maggior parte delle strutture dedicate al supporto alla didattica (Segreteria del Dipartimento in Scienze Umane e Sociali, Segreteria Corsi di Laurea, Orientamento e Job placement, Mobilità Internazionale) sono dotate di personale qualificato e collaborativo. Non tutte però hanno personale amministrativo adeguatamente formato a far fronte ai numerosi adempimenti richiesti dal ciclo annuale di erogazione della didattica. Il corso aveva già individuato come criticità il numero esiguo di personale amministrativo qualificato in rapporto alle necessità didattiche del corso e agli adempimenti richiesti da ANVUR. Il CdS rileva che rispetto allo scorso anno, su richiesta anche di tutti gli altri CdS, è stato istituito un Servizio di supporto all'attività gestionale e valutativa del corso. La qualità del supporto fornito a docenti, studenti e interlocutori esterni viene verificata annualmente da un questionario interno di gradimento sui servizi erogati agli studenti (tramite Esse3) e uno ai docenti (area riservata); i risultati di entrambi vengono analizzati e valutati dalla Commissione Paritetica docenti-studenti e dal Nucleo di Valutazione di Ateneo nelle rispettive relazioni annuali. I risultati di tali rilevazioni, a differenza di quelli delle corrispondenti rilevazioni sulla qualità della didattica, non sono però pubblicati nel sito web e andrebbero invece resi pubblici per

un'analisi puntuale nel processo AQ, come il Nucleo ha già evidenziato nella relazione 2019 e come torna a sottolineare anche in questa stessa relazione (ad esempio per la biblioteca, cfr *R.1.C.2 Strutture e servizi di supporto alla didattica e alla ricerca. Personale tecnico amministrativo*).

Infatti, l'Ateneo effettua rilevazioni di Customer satisfaction (studenti, docenti, PTA) anche nell'ambito della partecipazione al Progetto Good Practice; i risultati di tali rilevazioni sono al momento utilizzati in prevalenza a fini gestionali e di misurazione e valutazione della performance, anche questi dati andrebbero resi pubblici. La programmazione del lavoro svolto dal personale TA è formalizzata annualmente con l'adozione del Piano integrato. Il Piano definisce obiettivi, indicatori e target finalizzati al miglioramento dei servizi agli utenti e al supporto alle attività didattiche, di ricerca e terza missione, anche se non specificamente collegate all'offerta formativa di un singolo Corso di studi.

Le strutture e risorse di sostegno alla didattica sono perlopiù adeguate allo scopo e funzionali. Tuttavia tra le opinioni degli studenti sui servizi viene segnalata la valutazione non positiva riservata alla funzionalità dei laboratori informatici, strutture centralizzate dell'ateneo e conseguentemente il CdS ha provveduto a prevedere un'azione di miglioramento specifica nell'ultimo RRC. È in corso di realizzazione un laboratorio dotato di strumenti tecnologici avanzati sia dal punto di vista didattico che di ricerca. I servizi rivolti agli studenti sono adeguatamente pubblicizzati e sono facilmente fruibili dagli studenti ma presentano alcune opportunità di miglioramento in termini di orari di apertura.

R3.D Obiettivo: Accertare la capacità del CdS di riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica e di definire interventi conseguenti

R3.D1 Contributo dei docenti e degli studenti

Il CdS prevede e attua attività collegiali dedicate alla revisione dei percorsi, al coordinamento didattico tra gli insegnamenti, alla razionalizzazione degli orari e alla distribuzione degli esami e delle attività di supporto, secondo anche quanto previsto nella SUA 2019 e nelle osservazioni della Commissione paritetica docenti studenti del 2019 e dalla relazione del NdV 2019. Tali attività vengono delineate in dettaglio nel Quadro D3 della Sua CdS 2019 (in particolare incontri periodici con gli studenti, incontri di coordinamento tra i docenti).

Le criticità di volta in volta vengono analizzate nel rispetto del sistema di AQ di Ateneo e discusse in sede di Consiglio di CdS; a seguito della discussione, il CdS identifica possibili azioni di miglioramento.

Le osservazioni e proposte da parte di docenti, studenti e personale TA sono discusse nel Consiglio di corso.

Il CdS ha analizzato adeguatamente gli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti, secondo quanto risultante dal RRC e dalla scheda SUA-CdS 2019.

Il CdS ha predisposto una procedura per la gestione degli eventuali reclami degli studenti che prevede il coinvolgimento dei tutor e del Presidente del corso di laurea in un lavoro costante e attento per perseguire, in sinergia, il miglioramento della didattica erogata. Il Consiglio di corso poi è chiamato ad individuare e proporre le soluzioni più opportune. È allo studio la possibilità di aprire uno "sportello" specifico per gli studenti del Compsi con la presenza in alternanza di tutti i docenti del CDS.

R3.D2 Coinvolgimento degli interlocutori esterni

Il CdS si preoccupa di garantire interazioni in itinere con le parti interessate consultandole in funzione delle diverse esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi secondo modalità già descritte a proposito del requisito R3A1.

IL CdS ha valutato le modalità di interazione in itinere del processo AQ del Compsi come coerenti con gli obiettivi del CDS e anche opportune con le esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi. Il CdS ha inoltre rilevato la necessità di incrementare il numero degli interlocutori esterni

che possano far parte del Comitato di indirizzo finalizzato a un aggiornamento con le nuove realtà della comunicazione digitale.

Pur potendosi ritenere per lo più soddisfacenti gli esiti occupazionali dei laureati, il CdS è impegnato affinché il numero degli interlocutori esterni possa essere aumentato, in particolare integrando rappresentanti di aziende del mondo creativo pubblicitario.

R3.D3 Revisione dei percorsi formativi

Il CdS monitora costantemente l'aggiornamento dell'offerta formativa attraverso le consultazioni con i comitati d'indirizzo e con gli studenti per permettere ai laureandi di entrare al più presto nel mondo del lavoro. A tal fine si segnalano numerose riunioni con gli attori interni del processo di AQ volte alla ottimizzazione dell'offerta didattica. Riguardo al dottorato di ricerca nell'ultima riforma varata dal Consiglio di dipartimento (CDD del 26 marzo 2020) non è stata accolta la richiesta del presidente del CDS riguardo l'inserimento di un ramo comunicativo.

I percorsi di studio, i risultati degli esami e gli esiti occupazionali (a breve, medio e lungo termine) dei laureati del CdS sono stati monitorati e analizzati (quadro C2 della scheda SUA e scheda SMA), anche in relazione a quelli della medesima classe su scala nazionale e regionale, evidenziando un trend positivo tranne, in minima parte, il dato riguardante i tempi di ingresso nel mercato del lavoro. Per questo motivo il CdS si pone come obiettivo la riduzione del tempo di ingresso nel mercato del lavoro attraverso l'istituzione di insegnamenti professionalizzanti, laboratori, seminari per avviare contatti con aziende del settore e per verificare le conoscenze acquisite.

Eventuali proposte di azioni migliorative – inoltrate attraverso il Presidente, i singoli docenti, il rappresentante degli studenti o gli studenti stessi - vengono discusse e valutate dal Consiglio di CdS e, se condivise, vengono adottate, stabilendone le responsabilità di realizzazione e monitoraggio sulla base del livello organizzativo di ricaduta. Il monitoraggio degli interventi promossi e la valutazione della loro efficacia sono state oggetto della sezione c del RRC 2016-2019 Di questo processo si dà evidenza e ne viene valutata adeguatamente l'efficacia come esposto nel quadro D3 della SUA CdS 2019.

OSSERVAZIONI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Al termine della sua analisi, il Nucleo di Valutazione ha individuato i seguenti punti di attenzione:

Punti di forza:

- il CdS dimostra una adeguata capacità di analizzare i dati e le informazioni a disposizione, individuare opportunità di miglioramento, pianificarne l'attuazione, e valutarne l'efficacia;
- particolarmente apprezzabili gli sforzi messi in campo volti a migliorare l'attrattività del corso. Il dato delle immatricolazioni al 5.10.2020 risulta addirittura superiore allo stesso dato di un anno fa e conferma una costante crescita, ad indicare anche l'esito positivo nei dati del rafforzamento dell'elevato potenziale formativo e professionalizzante.

Opportunità di miglioramento:

- consolidare le azioni finalizzate ad aumentare l'attrattività del corso di studi a livello nazionale ed internazionale, anche in relazione ai mutati scenari del mondo del lavoro indotti dalla pandemia COVID19;
- concretizzare le iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche, in particolare relative alle nuove metodologie/tecnologie di insegnamento e alla incentivazione delle competenze professionalizzanti, attraverso il monitoraggio del gradimento e affluenza dei Laboratori inseriti ex novo;
- valutare l'opportunità di organizzare attività specifiche tese al consolidamento delle conoscenze raccomandate in ingresso (ad es. precorsi).

Criticità:

- monitorare con attenzione i tempi di ingresso nel mondo del lavoro, sia attraverso la presa in carico dei suggerimenti che verranno dagli attori del mondo del lavoro, sia attraverso l'incremento delle convenzioni di stage e dei canali di accesso;
- pianificare azioni in relazione agli indicatori iC08 (Percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di base e caratterizzanti per corso di studio, di cui sono docenti di riferimento) e iC19 (Percentuale ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata). Il Nucleo ritiene che, come d'altra parte individuato dal CdS stesso, sia necessaria una approfondita analisi della situazione in modo che, di concerto con l'Ateneo, sia individuabile una strategia volta al miglioramento nel breve-medio termine.

CORSO DI STUDIO: LAUREA MAGISTRALE IN ITALIANO PER L'INSEGNAMENTO A STRANIERI (ITAS)

ANALISI DEGLI INDICATORI ANVUR

Attrattività e internazionalizzazione

In crescita costante dal 2015 gli avvisi di carriera, che nel 2019 registrano un valore superiore al dato medio nazionale e di area. Più che doppia rispetto al dato nazionale (e quasi doppia rispetto al dato di area) la percentuale di iscritti al primo anno con titolo di laurea conseguito in altro ateneo, anche se è inferiore al dato di area e nazionale la capacità di attrarre studenti con titolo di studio conseguito all'estero. Elevata e superiore alla media di area e nazionale la percentuale di studenti che si laureano entro la durata normale del corso avendo conseguito almeno 12 CFU all'estero. (Manca il dato aggiornato dell'IC10, il dato relativo al 2018 denotava comunque un valore superiore alla media di area e nazionale.)

Regolarità delle carriere

Anche il numero degli iscritti è in costante crescita dal 2015, attestandosi su valori superiori al dato medio di area e nazionale. (Manca per il 2019 il dato relativo alla percentuale di iscritti regolari che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'a.s., che nel 2018 era in linea con il dato nazionale e superiore a quello regionale.) La percentuale di laureati entro la durata normale del corso è in crescita e molto superiore ai dati di area e nazionali. (Manca per il 2018 il dato relativo all'IC14; nel 2018 era in tuttavia inferiore ai dati medi di area e nazionali, un dato da monitorare. Analogamente mancano per il 2019 i valori relativi agli altri indicatori di regolarità di carriere C13, C15-C17, per i quali valgono considerazioni analoghe).

Soddisfazione dei laureati

Alta e in linea con il dato di area e nazionale la percentuale di laureati che si riscriverebbero allo stesso corso di studio. Si registra un notevole incremento rispetto all'anno precedente.

Alta e in linea con i dati nazionali e di area la percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS, per il quale si registra una crescita costante nel triennio precedente.

Occupabilità dei laureati

Superiore rispetto al dato nazionale e di area la percentuale di laureati a tre anni dal titolo che dichiarano di svolgere una attività lavorativa o di formazione retribuita. Inferiore invece alle medie nazionali e di area lo stesso dato misurato ad un anno dalla laurea.

Consistenza e qualificazione del corpo docente

Leggermente superiore al dato medio di area e nazionale il rapporto studenti regolari/docenti. Pari a 100 la percentuale di docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti per corso di studio, di cui sono docenti di riferimento. Leggermente inferiore al dato nazionale il dato relativo alla qualità della ricerca dei docenti per le lauree magistrali. Elevata la percentuale di ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata, superiore al dato di area e nazionale. Migliori rispetto ai dati nazionali e di area anche gli indicatori relativi al rapporto complessivo studenti iscritti/docenti e lo stesso rapporto al primo anno di corso.

ANALISI DEL QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE

Processi che hanno subito mutamenti per effetto del precedente RRC 2019

Si segnalano tre processi di revisione conclusi in relazione ai seguenti obiettivi: "Ottenere un maggiore supporto amministrativo nella gestione del processo AVA"; "Migliorare la regolarità del percorso formativo" e Arginare il fenomeno degli abbandoni attraverso il potenziamento delle competenze linguistiche dell'italiano degli studenti stranieri".

Attività collegiali dedicate al monitoraggio ecc.

Si segnalano, nel corso del 2019 e del 2020, quattro riunioni del CdS con punti dell'OdG dedicati.

Azioni intraprese in seguito alla analisi e discussione dei risultati dei questionari OPISTU2018/2019

Si segnala la presa in carico da parte del CdS delle risultanze dei questionari, con attento esame delle criticità emerse e il coinvolgimento dei rappresentanti degli studenti nell'attività volte alla revisione dell'offerta formativa.

Modalità con cui il CdS interloquisce con la CPds ecc.

Si segnala l'attento esame delle criticità emergenti dalla relazione della CPds con la messa in atto di azioni correttive.

Strumenti messi a disposizione del CdS ecc.

Si segnala l'esistenza di canali (posta elettronica, colloqui, ecc.) tra il Rappresentante degli studenti e la Presidente del CdS. Sono inoltre stati organizzati incontri di carattere prevalentemente informale tra il Rappresentante degli studenti e la Presidente del CdS. Dal settembre 2020, è stato predisposto un modulo apposito per l'invio di reclami all'interno della piattaforma LOL.

Ulteriori attività

Non segnalate

RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' AL REQUISITO R3

R3.A Obiettivo: Accertare che siano chiaramente definiti i profili culturali e professionali della figura che il CdS intende formare e che siano proposte attività formative con essi coerenti

Il CdS per l'a.a. 2020-21 ha modificato l'ordinamento del corso. Dal quadro A1.b.1 della SUA risulta che ha consultato le parti sociali in fase di modifica ed ha messo in atto meccanismi di consultazione delle parti sociali (Comitato di indirizzo), allo scopo di mantenere aggiornati i profili professionali, di cui è dato conto nel RCR (che, a sua volta rinvia alla SUA-CdS e in particolare al quadro A.1.b).

Il CdS ha verificato che gli obiettivi formativi specifici ed i risultati di apprendimento attesi siano coerenti con i profili culturali, scientifici e professionali individuati dal CdS e ha provveduto a formularli in maniera chiara e a declinarli per aree di apprendimento nella SUA CdS. Il CdS ha verificato che l'offerta formativa sia ancora adeguata al raggiungimento degli obiettivi.

Il CdS ha individuato opportunità di miglioramento (possibilità di rilevare gli esiti occupazionali anche per gli studenti stranieri; revisione dell'insegnamento delle lingue straniere, che abbia maggiore coerenza con i risultati di apprendimento attesi alla fine del percorso formativo; interventi di valorizzazione di alcune discipline caratterizzanti), ne ha pianificato l'attuazione nel RRC e riportato lo stato di attuazione nel monitoraggio a luglio 2020.

R3B Obiettivo: Accertare che il CdS promuova una didattica centrata sullo studente, incoraggi l'utilizzo di metodologie aggiornate e flessibili e accerti correttamente le competenze acquisite

R3.B1 – Orientamento e tutorato

Attraverso l'Ateneo sono predisposte ed attuate una serie di attività di orientamento in ingresso e in itinere (Open Days, partecipazione ad eventi e fiere, vari progetti e consulenza orientativa individuale) a favore del CdS, allo scopo di favorire la consapevolezza delle scelte da parte degli studenti e tenendo conto dei risultati del monitoraggio delle carriere. Ad integrazione di quanto offerto dall'Ateneo, il Consiglio di Corso nomina docenti tutor in modo di consentire agli studenti di giovare del supporto di docenti afferenti il CdS.

Il CdS attua, anche attraverso il supporto dell'Ateneo, iniziative di introduzione o di accompagnamento al mondo del lavoro che tengono conto dei risultati del monitoraggio degli esiti e delle prospettive occupazionali. In particolare, come sottolineato dalla CPDS nella relazione per l'a.a. 2017/18 grazie ad una intensificazione dell'attività del Servizio Stage e Orientamento, si è incrementata la possibilità di svolgere tirocini all'estero, permettendo a più studenti di andare presso istituti italiani di cultura e Dipartimenti di italiano di Università europee ed extra europee con cui l'Università ha stipulato accordi e convenzioni. Gli studenti possono fruire della consulenza orientativa, di uno spazio web dedicato all'orientamento al lavoro ed altri eventi specifici quali Career Days e seminari di orientamento al lavoro e progetti dedicati (ad es. Consultancy Lab). Il CdS è sostanzialmente soddisfatto della situazione ma ha programmato un'azione di miglioramento che consiste nell'offerta di iniziative di orientamento in uscita più specifiche rispetto agli obiettivi del CdS.

R3.B2 – Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze

Il CdS ha provveduto ad individuare, descrivere e pubblicizzare le conoscenze richieste o raccomandate in ingresso tramite la scheda SUA, regolamento didattico e manifesto degli studi in maniera idonea secondo quanto riportato dalla relazione CPDS. Le conoscenze pregresse necessarie per ogni singolo insegnamento sono chiaramente riportate nelle schede di insegnamento consultabili via web, redatte dai docenti e revisionate dal gruppo AQ del CdS.

Il CdS ha predisposto ed attua un processo di verifica delle conoscenze iniziali indispensabili, basato su di un colloquio non selettivo e la contestuale segnalazione di eventuali carenze. Nel caso in cui gli studenti dovessero aver bisogno di rafforzare le proprie conoscenze di base, viene offerto il supporto del docente referente dell'area disciplinare del caso. Gli studenti stranieri possono fruire di un laboratorio integrativo di lingua italiana recentemente reintrodotta. Gli esiti positivi relativi ai questionari degli studenti (quesito relativo al possesso delle conoscenze in ingresso al corso) provano l'efficacia delle misure esistenti.

Il CdS ha anche provveduto a definire e pubblicizzare tramite sito web e scheda SUA-CdS i requisiti curriculari per l'accesso per i quali ha predisposto uno specifico processo di verifica attraverso la segreteria studenti del Corso di Studi prima del colloquio obbligatorio per studenti italiani e stranieri (per questi ultimi viene valutato anche il livello di conoscenza della lingua italiana).

R3.B3 Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

Il CdS si è dotato di un'organizzazione didattica che crea i presupposti per l'autonomia dello studente e consente alcuni margini di scelta da parte degli studenti (due curricula, Linguistico e Culturale-identitario, ed alcuni esami a scelta). Oltre alle discipline prettamente d'indirizzo, il CdS offre la possibilità di acquisire i crediti necessari per l'accesso al concorso per l'insegnamento nella scuola pubblica italiana (relativi ai percorsi abilitanti all'insegnamento e alla classe di concorso A23 e a tutte quelle relative alle materie letterarie).

Viene fornito un adeguato supporto alle scelte individuali, grazie ai servizi della segreteria studenti e del servizio orientamento di Ateneo, nonché al supporto dei docenti tutor e dei rappresentanti degli studenti. Inoltre il CdS organizza degli incontri con gli iscritti, generalmente all'inizio dell'anno accademico, al fine di offrire informazioni relative alla fruizione didattica e stabilire un primo contatto con gli studenti. Infine, i docenti del CdS organizzano un frequente numero di eventi e seminari, molti dei quali inclusi nelle attività didattiche del Dottorato di ricerca, che, durante il corso dell'anno accademico, permettono agli studenti l'approfondimento di aspetti specifici delle discipline insegnate.

Il CdS presta particolare attenzione alle diverse esigenze degli studenti, ed in particolare degli studenti stranieri (ad es. corsi di sostegno alla lingua italiana), degli studenti lavoratori (piattaforma di eLearning per il supporto alla didattica in presenza) e degli studenti diversamente abili e con DSA. Inoltre, a partire dall'a.a. 2017/18, nell'ambito del progetto di Ateneo PRO3 Ob. B Az. C, sono state avviate una serie di attività atte a favorire l'uso di metodologie didattiche innovative, nonché di strumenti digitali per il supporto alla didattica che hanno favorito lo sviluppo delle competenze trasversali, e sono risultati particolarmente utili per gli studenti non frequentanti. Per tale categoria di studenti è anche da menzionare la possibilità di incontri individuali con i docenti di introduzione alla disciplina, come riportato nelle schede degli insegnamenti. Per gli studenti affetti da disabilità, inoltre, l'Ateneo ha istituito la Commissione Disabilità che ha come scopo l'integrazione ed il sostegno di studenti con disabilità e DSA.

Il CdS ha individuato opportunità di miglioramento nel processo di preparazione tesi dello studente e nel rafforzamento del supporto agli studenti stranieri programmandole nel RCR.

R3.B4 Internazionalizzazione della didattica

I dati sull'internazionalizzazione del CdS continuano ad essere significativamente superiori alle medie nazionali e di area e, nel caso degli studenti che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero, si registra un miglioramento rispetto alla situazione precedente. L'internazionalizzazione si conferma dunque uno dei punti di forza del CdS. Un contributo importante al rafforzamento dei dati sull'internazionalizzazione è senz'altro dovuto ai due percorsi di doppio titolo in convenzione con: (1) la laurea magistrale Master MEEF – Métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation, rilasciata dall'Università della Lorena (sede di Nancy) dall'a.a. 2014-15, e (2) la laurea magistrale in Lingua e letteratura italiana (LILE), rilasciata dall'Università degli Studi Juraj Dobrila di Pola (Croazia). In particolare, quest'ultimo percorso di doppio titolo è stato attivato nell'anno accademico 2019/20.

Allo scopo di facilitare la mobilità internazionale degli studenti sono presenti diverse e consolidate iniziative, quali la mobilità ai fini di studio e il programma Erasmus Traineeship. Inoltre, bandi e opportunità di mobilità extra-Erasmus sono documentati su un'apposita pagina del sito web.

Il CdS si impegna nel garantire una dimensione internazionale della didattica oltre che attraendo una buona percentuale di studenti stranieri, favorendo la mobilità Erasmus dei suoi docenti e prevedendo la presenza di visiting professors stranieri

R3.B5 Modalità di verifica dell'apprendimento

Il CdS ha definito e chiaramente descritto, attraverso le schede dei singoli insegnamenti redatte dai docenti, le modalità di verifica dell'apprendimento, come dimostrato dalla soddisfazione espressa

dagli studenti tramite il questionario di valutazione (quesito relativo alla chiarezza delle modalità di esame).

Il gruppo di AQ del CdS ha inoltre verificato con esito positivo l'idoneità delle modalità di verifica all'accertamento del raggiungimento dei risultati previsti.

R3.C Obiettivo: Accertare che il CdS disponga di un'adeguata dotazione di personale docente e tecnico-amministrativo, usufruisca di strutture adatte alle esigenze didattiche e offra servizi funzionali e accessibili agli studenti

R3.C1 Dotazione e qualificazione del personale docente

La quota di docenti di riferimento di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti del CdS, è pari al 100%, dato al di sopra delle medie nazionali e di area. Dall'analisi degli indicatori relativi al rapporto studenti/docenti si può evincere che il numero dei docenti risulta adeguato alla numerosità degli studenti. Non si sono registrate problematiche neanche riguardo alla numerosità di riferimento della classe, non essendo stata superata.

Il CdS valuta l'adeguatezza qualitativa del personale docente rispetto ai contenuti delle discipline di insegnamento e rende disponibili CV dei docenti e programmi attraverso il sito web del corso. La continuità didattica con le principali attività di ricerca dei docenti è sostenuta attraverso varie attività, come le tesi interdisciplinari e l'organizzazione di eventi scientifici in comune con il corso di dottorato, dal momento che alcuni docenti del CdS fanno parte anche dei collegi del dottorato di ricerca dell'Ateneo e vi svolgono attività didattica. Resta leggermente inferiore alla media nazionale l'indicatore di qualità della ricerca che comunque si è stabilizzato su valori superiori alla quota di riferimento.

Per quanto riguarda le iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche, il CdS ha recentemente beneficiato dell'attivazione da parte dell'Ateneo di un progetto PRO3 2016-2018 (OBIETTIVO B: Modernizzazione ambienti di studio e di ricerca, innovazione delle metodologie didattiche), nell'ambito del quale vi è stata la realizzazione di un corso di formazione online relativo all'uso didattico delle tecnologie digitali, utile strumento, impiegato per la realizzazione di corsi online per alcuni insegnamenti. Il CdS aveva pianificato nel RRC 2019 un'azione di miglioramento in tale direzione: il Cdc del 26 febbraio 2020 ha nominato il dott. Valentino Santucci referente per il potenziamento delle tecnologie didattiche. L'emergenza epidemiologica ha portato ad un uso sistematico della didattica a distanza tramite Teams. Inoltre, in taluni insegnamenti quali, ad esempio, il Laboratorio di informatica per la didattica e Sociolinguistica e linguaggi dei nuovi media, sono state sperimentate nuove metodologie di didattica quali: flipped classroom, uso di video-tutorials e di strumenti digitali per la gamification. La sperimentazione di altre metodologie di insegnamento è rimandata a quando si verificheranno condizioni di ritorno alla normalità.

R3.C2 Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica

Le maggior parte delle strutture dedicate al supporto alla didattica (Segreteria del Dipartimento in Scienze Umane e Sociali, Segreteria Corsi di Laurea, Orientamento e Job placement, Mobilità Internazionale) sono dotate di personale qualificato e collaborativo. Non tutte però hanno personale amministrativo sufficiente a far fronte ai numerosi adempimenti richiesti dal ciclo annuale di erogazione della didattica. Il corso aveva individuato come criticità il numero esiguo di personale tecnico-amministrativo e gestionale in rapporto alle necessità didattiche è molto limitato. Ciò causa serie difficoltà nel far fronte con efficacia ai numerosi adempimenti richiesti da ANVUR e dal ciclo annuale di erogazione dell'attività didattica. Il CdS rileva che rispetto allo scorso anno, su richiesta anche di tutti gli altri CdS, è stato istituito un Servizio di supporto all'attività gestionale e valutativa del corso.

La qualità del supporto fornito a docenti, studenti e interlocutori esterni viene verificata annualmente da un questionario interno di gradimento sui servizi erogati agli studenti (tramite Esse3) e uno ai docenti (area riservata); i risultati di entrambi vengono analizzati e valutati dalla Commissione Paritetica docenti-studenti e dal Nucleo di Valutazione di Ateneo nelle rispettive relazioni annuali. I risultati di tali rilevazioni, a differenza di quelli delle corrispondenti rilevazioni sulla qualità della didattica, non sono però pubblicati nel sito web come il Nucleo ha già evidenziato nella relazione 2019 e come torna a sottolineare anche in questa stessa relazione (ad esempio per la biblioteca, cfr *R.1.C.2 Strutture e servizi di supporto alla didattica e alla ricerca. Personale tecnico amministrativo*).

L'Ateneo effettua rilevazioni di Customer satisfaction (studenti, docenti, PTA) anche nell'ambito della partecipazione al Progetto Good Practice; i risultati di tali rilevazioni sono al momento utilizzati in prevalenza a fini gestionali e di misurazione e valutazione della performance.

La programmazione del lavoro svolto dal personale TA è formalizzata annualmente con l'adozione del Piano integrato. Il Piano definisce obiettivi, indicatori e target finalizzati al miglioramento dei servizi agli utenti e al supporto alle attività didattiche, di ricerca e terza missione, anche se non specificamente collegate all'offerta formativa di un singolo Corso di studi.

Le strutture e risorse di sostegno alla didattica sono perlopiù adeguate allo scopo e funzionali. Tuttavia tra le opinioni degli studenti sui servizi viene segnalata la valutazione non positiva riservata alla funzionalità dei laboratori informatici, strutture centralizzate dell'ateneo e conseguentemente il CdS ha provveduto a prevedere un'azione di miglioramento specifica nell'ultimo RCR (verifica dell'adeguatezza delle strutture laboratoriali dell'Ateneo). Il Cdc del 26 febbraio 2020 ha nominato il rappresentante degli studenti referente per il potenziamento delle tecnologie didattiche. L'emergenza sanitaria prima, e la scadenza del mandato della rappresentante dopo, hanno impedito la predisposizione e somministrazione del questionario previsto allo scopo. Le attività verranno portate a termine non appena sarà eletto un nuovo rappresentante degli studenti.

I servizi rivolti agli studenti (servizi bibliotecari, servizi di orientamento in ingresso, servizi di orientamento e tutoraggio in itinere, servizi di assistenza per esperienze all'estero, servizi di assistenza per tirocini e i servizi per l'accompagnamento al lavoro) sono adeguatamente pubblicizzati e sono facilmente fruibili dagli studenti; i membri del Consiglio di Corso sono abitualmente impegnati a segnalare agli uffici competenti eventuali difficoltà di accesso, o disfunzioni dei servizi.

R3.D Obiettivo: Accertare la capacità del CdS di riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica e di definire interventi conseguenti

R3.D1 Contributo dei docenti e degli studenti

Il CdS prevede ed attua attività collegiali dedicate alla revisione dei percorsi, al coordinamento didattico tra gli insegnamenti, alla razionalizzazione degli orari e alla distribuzione degli esami e delle attività di supporto.

Le attività relative al monitoraggio e revisione del CdS vengono svolte dal Consiglio del Corso di Studi, in stretto coordinamento con gli organi e le strutture di Ateneo coinvolti nel sistema AVA (in particolare il PQ, la Commissione Paritetica Docenti Studenti e la Segreteria Studenti), e con il Gruppo di Gestione AQ.

Per quanto riguarda i programmi degli insegnamenti, i docenti compilano le schede secondo le linee guida predisposte dal Presidio della Qualità. Successivamente, il gruppo AQ revisiona le schede dei programmi e propone eventualmente integrazioni o modifiche. Alla fine del processo, le schede vengono discusse e approvate dal Consiglio di corso, che si dedica in modo sistematico al coordinamento dei programmi degli insegnamenti. Diverse modifiche sono state apportate alla programmazione didattica per l'a.a. 2019/20 allo scopo di garantire la sequenzialità logica dei vari insegnamenti e il bilanciamento del numero di CFU tra i due semestri. Per rafforzare ulteriormente

il coordinamento dei programmi, inoltre, il Consiglio di corso (verbale dell'11 aprile 2019) ha nominato come referente di questo processo di coordinamento la rappresentante degli studenti.

Il Consiglio di Corso si impegna ad analizzare i problemi che via via vengono rilevati nei questionari per la rilevazione dell'opinione degli studenti, negli indicatori ANVUR e nelle relazioni della CPSD e del NdV. Nell'attuazione del processo individuazione di criticità → ricerca delle cause → identificazione delle azioni correttive/di miglioramento e loro realizzazione, tuttavia, ha sofferto e soffre in parte ancora della mancanza o scarsità di personale di supporto amministrativo: fino al marzo 2019, infatti, nessuna unità di personale amministrativo era assegnata specificamente ai corsi di laurea. Da marzo 2019 l'Ateneo ha assegnato ai corsi di laurea una unità di personale, cosa che ha indubbiamente migliorato la situazione ma non risolto del tutto il problema dell'insufficienza del supporto.

Docenti e studenti possono avanzare le proprie proposte, tipicamente nell'ambito del Consiglio del corso di studi. Gli studenti hanno un loro rappresentante, e partecipano attivamente ai processi di AQ (fanno parte dei Gruppi di riesame per la stesura della Scheda di Monitoraggio Annuale, partecipano con il gruppo AQ alla stesura del Rapporto di Riesame Ciclico e partecipano con il gruppo AQ all'analisi dei risultati della rilevazione dell'opinioni degli studenti sulla qualità della didattica). All'interno dei questionari per la rilevazione dell'opinione degli studenti, inoltre, gli studenti possono inviare le proprie osservazioni nella sezione "suggerimenti", che viene discussa ogni anno in consiglio di corso, così come le Relazioni annuali della Commissione paritetica docenti-studenti. Gli studenti partecipano inoltre attivamente, attraverso i loro rappresentanti, ai lavori della Commissione paritetica docenti-studenti, e inseriscono suggerimenti specifici nelle sue relazioni annuali. Ogni anno, inoltre, il CdS organizza almeno una riunione generale tra studenti dei due anni di corso, docenti e personale amministrativo specifico (segreteria studenti, segreteria dipartimento, ufficio orientamento, ecc.).

Il CdS ha analizzato gli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti tramite il gruppo AQ e la rappresentanza studentesca (verbale del CdC dell'11 aprile 2019) e i risultati di quest'analisi sono stati successivamente discussi in Consiglio di corso (verbali del 13 settembre 2018 e dell'11 aprile 2019).

Le osservazioni e i suggerimenti formulati dalla CPds nella Relazione annuale sono stati discussi nel Consiglio di corso (es. verbale del 30 gennaio 2019). Analogamente, le raccomandazioni formulate dal NdV nella Relazione sono state discusse nel Consiglio di corso (es. verbale dell'11 aprile 2019). I contatti con la CPds si realizzano prevalentemente attraverso la presenza di un docente di riferimento dell'Itas all'interno della CPds stessa. Incontri o audizioni specifiche con il CdS non sono stati richiesti dalla CPds. I dati sull'opinione dei laureandi e dei laureati (indicatori ANVUR iC25 e iC18; quadro B7 SUA) sono analizzati nella scheda di riesame interno 2017 e nella SMA 2018, documenti discussi rispettivamente nei Cdc del 12-14 luglio 2017 e del 13 settembre 2018. Le osservazioni della CPDS e del NdV hanno portato più volte a conseguenti decisioni del Consiglio di corso.

Il CdS attua un processo per la gestione degli eventuali reclami degli studenti che vengono ricevuti attraverso posta elettronica (indirizzate alla Presidente del CdS) o incontri nell'ambito dell'orario di ricevimento. Sono stati organizzati incontri tra la Rappresentante degli studenti e la Presidente del CdS, di carattere prevalentemente informale. La Rappresentante degli studenti è sempre stata invitata a presentare eventuali reclami degli studenti nel corso delle riunioni del Cdc. Il Consiglio di corso poi è chiamato ad individuare e proporre le soluzioni più opportune. Relativamente a questa sezione il CdS ha individuato una opportunità di miglioramento introducendo una procedura formalizzata per il ricevimento e la gestione di reclami da parte degli studenti.

R3.D2 Coinvolgimento degli interlocutori esterni

Il CdS realizza da tempo, attraverso i suoi docenti e con varie iniziative (laboratori presso enti o aziende, come il recente Consultancy Lab, attività didattica integrativa e seminari di avviamento al lavoro, tirocini, tesi di laurea in collaborazione con CPIA, scuole, centri di formazione per immigrati),

contatti continui con il mondo del lavoro e dei servizi, nell'ambito dei quali riceve conseguentemente riscontri sulla validità e attualità della propria offerta formativa (in particolare tramite questionari di valutazione delle competenze degli studenti compilati dai tutor di tirocinio, consultazioni del Comitato di indirizzo su modifiche da apportare all'offerta formativa).

Il CdS ha valutato le modalità di interazione in itinere del processo AQ come coerenti con gli obiettivi del CDS ed anche opportune con le esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi.

Pur potendosi ritenere per lo più soddisfacenti gli esiti occupazionali dei laureati il CdS è impegnato affinché il numero degli interlocutori esterni possa essere aumentato in particolare integrando rappresentanti di aziende del mondo creativo pubblicitario.

Gli indicatori ANVUR sugli esiti occupazionali dei laureati dell'Itas descrivono un quadro di possibile criticità, anche se la situazione è in netto miglioramento rispetto all'anno precedente ed allineata o superiore alle medie di riferimento, sia di area geografica che nazionale.

A questo proposito il CdS ha avviato un processo volto ad individuare e implementare opportune azioni correttive che prevede anche una rilevazione dei dati occupazionali degli studenti stranieri, attraverso l'elaborazione e invio ai laureati non italiani di un questionario mirato, per ottenere anche sul loro destino lavorativo un flusso di dati costante e affidabile e, a partire dai dati raccolti, creare e mappare una rete di laureati ITAS che insegnano italiano nel mondo e che possono rimanere legati fra loro e con l'Università, costituendo una sorta di osservatorio permanente. Tale azione, dopo la predisposizione del questionario, è in pausa poiché si attende l'elezione del rappresentante degli studenti nel CdS.

Il CdS ha comunque già in atto frequenti rapporti con gli interlocutori esterni che potranno accrescere le opportunità future per i propri laureati.

R3.D3 Revisione dei percorsi formativi

Il CdS monitora costantemente l'aggiornamento dell'offerta formativa coinvolgendo adeguatamente interlocutori esterni e anche la CPDs come dimostrato anche dalle recenti modifiche all'offerta formativa. Un'analisi sull'attualità degli ordinamenti didattici ha inoltre preso recentemente avvio a livello di Ateneo, attraverso la nomina di uno specifico Gruppo di lavoro (Senato accademico, nomina del 16 aprile 2019), deputato ad istruire una riflessione globale sull'intera offerta formativa dell'Ateneo.

I percorsi di studio, i risultati degli esami e gli esiti occupazionali (a breve, medio e lungo termine) dei laureati del CdS sono stati monitorati ed analizzati (quadro C2 della scheda SUA e scheda SMA), anche in relazione a quelli della medesima classe su scala nazionale e regionale evidenziando alcune criticità negli esiti occupazionali per l'ultimo anno e sulla regolarità delle carriere. In particolare il CdS ritiene che si rendano necessarie azioni correttive nell'area della regolarità delle carriere degli studenti, volte a migliorare alcune conoscenze disciplinari di base degli studenti, l'organizzazione e i contenuti degli insegnamenti linguistici, che devono tenere conto maggiormente dei differenti livelli di base degli studenti, e che devono incrementare i contenuti linguistico-culturali di tipo contrastivo e comparativo. Tali azioni seguiranno le tappe previste dalle procedure di assicurazione della qualità previste dall'Ateneo: approvazione del PQ, e successivamente del Consiglio di Corso, del Dipartimento e infine degli organi di ateneo.

Eventuali proposte di azioni migliorative – inoltrate attraverso il Presidente, i singoli docenti, il rappresentante degli studenti o gli studenti stessi - vengono discusse e valutate dal Consiglio di CdS e, se condivise, vengono adottate, stabilendone le responsabilità di realizzazione e monitoraggio sulla base del livello organizzativo di ricaduta.

Il monitoraggio degli interventi promossi e la valutazione della loro efficacia sono oggetto del RRC e delle SMA successive. Di questo processo si dà evidenza e ne viene valutata adeguatamente l'efficacia come esposto nel quadro D3 della SUA CdS 2019.

OSSERVAZIONI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Al termine della sua analisi il Nucleo di Valutazione ha individuato i seguenti punti di attenzione.

Punti di forza:

- il CdS mostra capacità di svolgere le attività di monitoraggio e di riesame in maniera sistematica, adeguatamente approfondita e ben documentata;
- il CdS dimostra una adeguata capacità di analizzare i dati e le informazioni a disposizione, individuare opportunità di miglioramento, pianificarne l'attuazione, e valutarne l'efficacia;
- l'attrattività del corso è in crescita e ben al di sopra delle medie nazionali e di area;
- dimensione internazionale del Corso di Studi e capacità di stabilire accordi per il conseguimento del doppio titolo;
- particolarmente apprezzabili le attività messe in campo negli ultimi anni per intensificare il coinvolgimento nei processi di AQ delle parti interessate (Comitato di Indirizzo, tutor di tirocinio agli studenti).

Opportunità di miglioramento:

- proseguire con l'offerta di iniziative di orientamento in uscita più specifiche rispetto agli obiettivi del CdS;
- migliorare il processo di preparazione della tesi di laurea;
- consolidare le azioni finalizzate ad aumentare l'attrattività del corso di studi a livello nazionale ed internazionale;
- valutare opportunità di sviluppo delle iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche in particolare relative alle nuove metodologie/tecnologie di insegnamento.

Criticità:

- il Nucleo di Valutazione ritiene che la principale criticità da affrontare sia costituita dall'occupabilità dei laureati, aspetto su cui è opportuno un continuo monitoraggio degli esiti occupazionali dei laureati, consolidando le azioni passate e programmando nuove azioni.

CORSO DI STUDIO: LAUREA IN MADE IN ITALY, CIBO E OSPITALITÀ (MICO)

Attrattività e internazionalizzazione

Si tratta di un corso di laurea al secondo anno di istituzione, per il quale mancano, pertanto, dati sufficientemente consolidati. Inoltre, essendo il CdS interclasse (L/GASTR e L-15) la comparazione degli indicatori sulla scheda ANVUR riporta il doppio confronto con CdS di entrambe le classi. In entrambe le classi si registra un calo degli avvii di carriera, anche se più accentuato nella classe L-15. Si tratta di una criticità già presa in carico dal CdS, con la pianificazione di azioni volte al potenziamento di orientamento in entrata e delle convenzioni. Buona invece la capacità di attrarre da fuori regione (superiore al dato di area e nazionale) e la capacità di attrarre studenti con titolo di accesso conseguito all'estero anch'essa superiore ai dati di area e nazionali.

Regolarità delle carriere

Gli indicatori disponibili riguardanti la regolarità delle carriere mostrano una situazione sicuramente positiva al 2018 (mancano infatti i dati relativi al 2019). Alta percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'a.s., superiore rispetto a quella degli altri Atenei nazionali. Superiori rispetto agli altri Atenei sono anche i dati riguardanti le percentuali di CFU conseguiti al I anno sul totale dei CFU da conseguire. Elevata inoltre la percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio e di studenti che proseguono al II

anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 20 CFU al I anno. Il CdS è impegnato a monitorare gli indicatori di scorrimento, dal momento che è elevato il numero di iscritti che svolgono anche attività lavorative.

Soddisfazione dei laureati

Non valutabile

Occupabilità dei laureati

Non valutabile

Consistenza e qualificazione del corpo docente

Gli indicatori mostrano un quadro positivo per quanto riguarda il rapporto tra studenti regolari e docenti nonché tra studenti iscritti e il numero complessivo di docenti e tra studenti iscritti al primo anno e docenti degli insegnamenti del primo anno. Da segnalare, tuttavia, che gli indicatori risentono del numero non elevato di studenti iscritti. Buona anche la percentuale di ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata, intermedia tra il dato di area e nazionale. L'indicatore iC08 (percentuale di docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti per corso di studio di cui sono docenti di riferimento) mostra un elemento di criticità (66,7% rispetto al dato nazionale e di area pari rispettivamente a 77,0% e 79,8%). Il CdS ritiene che, seppure questo dato sia insito nella natura innovativa del corso rispetto alla offerta formativa dell'Ateneo, sia necessario ricercare accordi di collaborazione e convenzioni con altri Atenei, a partire dall'Università degli Studi di Perugia (si veda su questo tema il verbale del CdS del 26 maggio 2020).

ANALISI DEL QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE**Processi che hanno subito mutamenti per effetto del precedente RRC2019**

Essendo un corso di nuova istituzione, non è stato redatto il "Riesame ciclico 2019", e neppure il questionario di autovalutazione richiesto dal Nucleo, ed evidenziato già nella propria relazione 2019, che sarebbe stato elemento utile alla comparazione.

Attività collegiali dedicate al monitoraggio ecc.

Il monitoraggio dei percorsi e il coordinamento didattico è svolto annualmente. Si segnalano, dall'anno di istituzione, due riunioni dedicate (riunioni del 16 aprile 2019, per l'a.a. 2019/20, e del 26 maggio 2020, per l'a.a. 2020/21). Come emerge direttamente dal Rapporto di autovalutazione redatto per la prima volta dal CdS quest'anno i risultati dei Questionari per la rilevazione dell'opinione degli studenti 2018/2019 «presi singolarmente, non sono stati discussi collegialmente, ma sono stati visionati dal Presidente del CdS (per individuare eventuali problematicità) e dai docenti a livello individuale. La loro sintesi, riportata nella Relazione annuale della Commissione paritetica, è stata analizzata nella riunione del CdS del 26 maggio 2020, come risulta dal relativo verbale. Non sono emersi, come evidenziato anche dall'intervento del rappresentante degli studenti, particolari elementi di criticità».

La relazione annuale 2019 del Nucleo di Valutazione è stata oggetto di discussione nella riunione del Consiglio di Corso MICO del 17/12/2019.

Azioni intraprese in seguito alla analisi e discussione dei risultati dei questionari OPISTU2018/2019

Il CdS pone in atto azioni volte ad individuare eventuali criticità da parte del Presidente e dei singoli docenti. Inoltre, la sintesi dei risultati della prima rilevazione, presentata nella Relazione annuale della CPds, è stata analizzata in una riunione del CdS (riunione del 26 maggio 2020).

Modalità con cui il CdS interloquisce con la CPds ecc.

Si segnala una buona interazione tra CdS e CPds, a seguito della quale sono state prese collegialmente decisioni in merito a quali azioni correttive mettere in campo.

Strumenti messi a disposizione del CdS ecc.

Buono il rapporto con gli studenti e il coinvolgimento da parte del CdS nei processi decisionali. Previsti due momenti di incontro all'anno tra CdS e studenti.

Ulteriori attività

Non segnalate

RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' AL REQUISITO R3

R3.A Obiettivo: Accertare che siano chiaramente definiti i profili culturali e professionali della figura che il CdS intende formare e che siano proposte attività formative con essi coerenti

Dalla lettura del quadro A1a si evince che ai fini della progettazione del Corso sono state individuate e consultate le parti sociali e le parti interessate.

Nel successivo quadro A1b è evidenziata la presenza di un Comitato d'Indirizzo, del quale è riportato anche il verbale della I riunione. Nel medesimo quadro è, inoltre, riportato un elenco di incontri avvenuti con i soggetti partner Confcommercio Umbria, Università dei Saperi e Coldiretti Umbria e con l'Università di Pollenzo per lo sviluppo di future iniziative; è evidenziato che nel corso del primo anno accademico di vita del MICO sono stati effettuati numerosi incontri con il mondo delle imprese (dei quali sono indicati: nome dell'azienda, data e luogo dell'incontro) utili allo sviluppo di collaborazioni finalizzate ad esempio per gli stage/tirocini del CdS.

Le aziende incontrate e la composizione del Comitato d'Indirizzo sono coerenti con il profilo professionale e gli sbocchi occupazionali indicati nel quadro A2a.

Per quanto concerne la definizione dei profili in uscita: il quadro A2a descrive il profilo professionale, in termini di funzioni e competenze ed individua gli sbocchi occupazionali; i successivi quadri A4a, A4b1, A4b2 e A4c dettagliano gli obiettivi formativi del percorso formativo e delle singole aree di apprendimento (definiti in termini "conoscenza e comprensione" e "capacità di applicare conoscenza e comprensione"), con l'elenco degli insegnamenti corrispondenti. Ciascun insegnamento è linkato alla pagina web istituzionale del CdS, nella quale sono pubblicate le schede degli insegnamenti e i CV dei docenti. Nel quadro B1a è presente una tabella descrittiva del percorso formativo.

R3.B Obiettivo: Accertare che il CdS promuova una didattica centrata sullo studente, incoraggi l'utilizzo di metodologie aggiornate e flessibili e accerti correttamente le competenze acquisite

R3.B1 – Orientamento e tutorato

Nelle diverse sezioni del quadro B5 sono riportati i link alle pagine web della struttura amministrativa che eroga i servizi di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita nelle quali possono essere consultate tutte le iniziative poste in essere a livello di Ateneo;

è, inoltre, evidenziato che:

- oltre alle attività di orientamento in ingresso promosse dall'Ateneo, sono state effettuate specifiche iniziative di presentazione del corso MICO, delle quali è riportato l'elenco;
 - il 5 novembre 2019 si è tenuto un incontro di orientamento con gli immatricolati: l'incontro ha avuto lo scopo di dare loro il benvenuto e di fornire una serie di informazioni riguardanti il piano di studi, la scelta della classe di laurea, i CFU a scelta, la mobilità Erasmus ed extra-Erasmus, il questionario di valutazione della didattica, le elezioni del rappresentante degli studenti nel CdS MICO.
 - il CdS ha stabilito un confronto costante con gli studenti iscritti, sia attraverso il Presidente, sia attraverso il tutor del corso e il delegato all'Erasmus e alla mobilità internazionale.
- Non si evince la modalità con cui è stato effettuato il monitoraggio periodico, che è stato oggetto nella audizione con il Presidente del corso del 20 gennaio 2020.

R3.B2 – Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze

Nel quadro A3a "Conoscenze richieste per l'accesso" sono indicati i requisiti di ammissione e nel successivo quadro A3b sono descritte le modalità di ammissione, ivi incluse le modalità di verifica della personale preparazione dello studente e le modalità di recupero degli OFA.

R3.B3 Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

Le metodologie didattiche relative ai singoli insegnamenti sono sinteticamente indicate nella tabella descrittiva del percorso formativo inserita nel quadro B1a; sono, inoltre, più dettagliatamente descritte nelle schede degli insegnamenti pubblicate nel sito web del CdS alla pagina "Piani di studio e programmi degli insegnamenti" richiamata nel quadro A4a.

Come già scritto in relazione all'orientamento, il CdS nel quadro B5 riporta lo svolgimento di una specifica iniziativa di accoglienza degli immatricolati volta a favorirne l'autonomia e a consentire loro l'individuazione dei propri referenti (il Presidente, il docente tutor del corso). È, inoltre, evidenziato che il MICO ha organizzato la prima edizione del festival "IN ITALY Culture del cibo e dell'ospitalità", svoltasi nei giorni 15, 16 e 17 maggio 2019, della quale è sottolineato che ha rappresentato un importante momento di formazione sulle tematiche del corso, di incontro con realtà aziendali umbre e italiane e di promozione del CdS.

Nel periodo del lockdown e dell'emergenza sanitaria, il CdS MICO ha promosso specifiche iniziative di orientamento. In particolare: un video di presentazione del corso di 20 minuti indirizzato agli Istituti alberghieri che avevano promosso incontri di orientamento poi annullati per l'emergenza sanitaria. Tale video è stato inviato agli Istituti Alberghieri di Terni, Fiuggi, Cassino, Città di Castello ma è stato trasmesso anche ad altri Istituti alberghieri che hanno stabilito contatti e collaborazioni con il CdS ("Barbarigo" di Venezia, Cingoli, Assisi, Spoleto); due seminari in diretta streaming il 29 aprile e il 7 maggio 2020 sulle professioni legate all'hospitality e alle produzioni tipiche tra emergenza sanitaria e progettualità future. Ai due seminari hanno partecipato anche studenti delle scuole superiori. In data 10 aprile 2020 si è svolta una riunione tra docenti del CdS e studenti iscritti al MICO per fare un primo bilancio sull'andamento della didattica a distanza.

L'edizione 2020 della manifestazione IN ITALY, festival delle culture del cibo e dell'ospitalità, momento dell'anno in cui il corso non solo propone ai propri iscritti un'ulteriore occasione formativa, ma sviluppa anche un'attività di promozione all'esterno (utile soprattutto per l'orientamento in entrata), rafforzando i rapporti di collaborazione con il mondo imprenditoriale e stabilendo nuove relazioni con le imprese, è stata annullata a causa del COVID19. Nell'ambito della collaborazione con il mondo delle imprese, è stato pubblicato il bando che prevede l'attribuzione di due borse di studio messe a disposizione di AIDDA (Associazione Imprenditrici Donne Dirigenti d'Azienda) per studenti meritevoli iscritti al primo anno del MICO, che presentino un progetto imprenditoriale giudicato da una commissione composta da docenti del MICO e da un rappresentante di AIDDA. Si allega i link del bando.

R3.B4 Internazionalizzazione della didattica

Nella sezione "Assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti" del quadro B5 è riportato l'elenco degli atenei in convenzione con Unistrapg per programmi di mobilità internazionale (aggiornato al 03/06/2019).

R3.B5 Modalità di verifica dell'apprendimento

Per quanto riguarda le modalità di verifica dell'apprendimento queste sono indicate, per ogni singolo insegnamento, nella tabella descrittiva del percorso formativo riportata nel quadro B1; i metodi di accertamento sono, inoltre, indicati nelle singole schede degli insegnamenti richiamate nei quadri A4c e B3.

R3.C Obiettivo: Accertare che il CdS disponga di un'adeguata dotazione di personale docente e tecnico-amministrativo, usufruisca di strutture adatte alle esigenze didattiche e offra servizi funzionali e accessibili agli studenti

R3.C1 Dotazione e qualificazione del personale docente

Circa la dotazione del personale docente il quadro B3 riporta i docenti titolari di insegnamento della coorte 2019-2020 a cui si riferisce la SUA-CdS esaminata, con l'indicazione di coloro che sono anche docenti di riferimento.

Circa la qualificazione del corpo docente, il legame fra le competenze scientifiche e la loro pertinenza rispetto agli obiettivi didattici si evince dai curricula pubblicati nel sito web del CdS alla pagina "Piani di studio e programmi degli insegnamenti" e richiamati nei quadri A4b2 e B3.

Gli indicatori relativi alla consistenza e qualificazione del corpo docente (C5, C8, C19, C27-28), anche raffrontati ai dati degli altri Atenei, mostrano un quadro positivo per quanto riguarda il rapporto tra studenti regolari e docenti (C5) nonché tra studenti iscritti e docenti complessivo e tra studenti iscritti al primo anno e docenti degli insegnamenti del primo anni (C27 e C28), pur se questo dato può essere interpretato anche in relazione al numero non elevato di studenti iscritti (indicatore C00d), e anche per la percentuale di ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata (C19).

L'indicatore C08 (percentuale di docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti per corso di studio di cui sono docenti di riferimento) mostra un elemento di criticità (66,7% rispetto 74,4% per il 2018 e al 77% per il 2019 degli altri Atenei non telematici e al 79% degli Atenei telematici). Questo dato è ovviamente da monitorare, ma è insito in un corso che rappresenta un elemento di novità nella storia e nella tradizione formativa dell'Università per Stranieri di Perugia. Il CdS ritiene che questo indicatore mostri la necessità di ricercare accordi di collaborazione e convenzioni con altri Atenei, a partire dall'Università degli Studi di Perugia (si veda su questo tema il verbale del CdS del 26 maggio 2020).

R3.C2 Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica

Nelle specifiche sezioni del quadro B4 sono riportati gli elenchi delle aule, laboratori e aule informatiche presenti nelle diverse sedi di svolgimento delle attività didattiche, delle sale studio e delle strutture bibliotecarie.

Nelle specifiche sezioni del quadro B5 sono illustrati i servizi di orientamento in ingresso e in itinere, di internazionalizzazione, di stage e di placement con il link alle pagine del sito web istituzionale nelle quali tali servizi sono descritti e accessibili.

R3.D Obiettivo: Accertare la capacità del CdS di riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica e di definire interventi conseguenti

R3.D1 Contributo dei docenti e degli studenti

Dalla consultazione dei quadri B1, B2, B4 e B5 si evince che gli orari delle lezioni, il calendario didattico, il calendario degli appelli d'esame e il calendario delle sessioni di laurea sono pubblicati nelle apposite pagine del sito web istituzionale e facilmente accessibili a tutti. Organizzazione e responsabilità della AQ a livello dei CdS si evincono dal quadro D2 della Scheda.

R3.D2 Coinvolgimento degli interlocutori esterni

Il 10 dicembre 2019 si è riunito il Comitato d'Indirizzo del MICO. La riunione ha affrontato temi di fondamentale importanza per il CdS: dopo aver svolto una ricognizione sull'andamento delle iscrizioni, la discussione ha riguardato la promozione del corso, la sua internazionalizzazione, possibili iniziative da intraprendere, gli stage in azienda. Della riunione si allega il verbale in pdf. La composizione del Comitato d'Indirizzo, fin dal settembre 2019 (riunione del Consiglio di Dipartimento), è stata integrata con l'inserimento della dott.ssa Francesca Cassano, in rappresentante dell'Associazione Imprenditrici Donne Dirigenti d'Azienda (AIDDA). L'integrazione è nata dalla proficua collaborazione che l'Ateneo (e in particolare il corso MICO) ha stabilito con AIDDA.

Il rapporto con i soggetti partner e con le realtà aziendali presenti nel Comitato d'Indirizzo ha continuato ad avere un carattere di regolarità. Il Presidente del CdS MICO ha incontrato il Presidente e il Direttore di Confcommercio Umbria il 13 gennaio 2020 e il Direttore e Vice-Direttore di Coldiretti Umbria il 12 febbraio 2020. Al centro delle riunioni la collaborazione tra realtà aziendali e corso di laurea.

Insieme ai partner del corso e agli Istituti alberghieri membri del Comitato d'Indirizzo sono stati organizzati due seminari in diretta streaming nel periodo del lockdown, il 29 aprile e il 7 maggio 2020, intitolati "Inventarsi un futuro" e dedicati ai temi dell'hospitality e delle produzioni tipiche tra emergenza sanitaria e nuove progettualità (si veda il link allegato).
Link : <https://www.unistrapg.it/it/inventarsi-un-futuro> (Programma seminari 'Inventarsi un futuro')

Le aziende incontrate e la composizione del Comitato d'Indirizzo sono coerenti con il profilo professionale e gli sbocchi occupazionali indicati nel quadro A2a.

Nel quadro B7 è riportato che i dati sull'opinione dei laureati non sono disponibili in quanto il Corso di Laurea in Made in Italy, cibo e ospitalità è stato istituito nell'a.a. 2018-2019. Risultano non disponibili anche i dati sull'efficacia esterna (quadro C2) e sull'opinione di enti e imprese con accordi di stage/tirocinio curriculare o extra-curriculare (quadro C3). Nello stesso quadro C3 è inoltre segnalato l'avvio di un lavoro volto a redigere un elenco di aziende interessate ad accogliere per stage studenti del corso Made in Italy, cibo e ospitalità, che andrà a integrare quello già disponibile per gli altri corsi.

R3.D3 Revisione dei percorsi formativi

A motivo della recente istituzione del CdS non risultano caricati documenti di autovalutazione: al MICO non è stato richiesto di redigere il Riesame 2019 e il rapporto di autovalutazione come già sottolineato dal NdV nella relazione 2019.

OSSERVAZIONI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Al termine della sua analisi il Nucleo di Valutazione ha individuato i seguenti punti di attenzione.

Punti di forza:

- il CdS mostra elevata capacità di monitoraggio e di riflessione, basata sulla analisi dei dati e di tutte le risultanze provenienti dagli attori della AQ;
- il CdS mostra elevata capacità di attirare studenti provenienti da altre regioni e dall'estero.

Opportunità di miglioramento:

- dalla SMA emerge che i questionari degli studenti non presentavano particolari elementi di criticità, e sono stati analizzati in relazione alla sintesi contenuta nella Relazione annuale della Commissione paritetica. Il NdV auspica in seguito una ampia discussione degli esiti di detta rilevazione;
- il CdS ha individuato nella buona capacità di attrazione degli studenti da altre regioni e anche dall'estero un bacino di potenzialità sulle quali lavorare per colmare il dato negativo e critico degli avvii di carriera e anche degli iscritti;
- sviluppare il numero di convenzioni con istituzioni operanti nel settore, al fine di rendere più attrattivo il CdS.

Criticità:

- sebbene il CdS sia di recente attivazione, il Nucleo di Valutazione ritiene di primaria importanza un'azione volta ad incrementarne l'attrattività, ben al di sotto dei valori medi di area e nazionali;
- il Nucleo ritiene che questa azione sia urgente e di primaria importanza visto che il CdS ha un carattere "innovativo" come dichiarato dallo stesso Consiglio di Corso ma non peculiare alle tematiche più tradizionali e identitarie dell'Ateneo;
- infatti, legata a questo aspetto è anche un altro problema di cui si raccomanda la presa in carico e cioè quello relativo alla copertura da parte di docenti di ruolo dei settori scientifico disciplinari di base e caratterizzanti.

CORSO DI STUDIO: LAUREA MAGISTRALE IN TRADUZIONE E INTERPRETARIATO PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELL'IMPRESA (TRIN)

ANALISI DEGLI INDICATORI ANVUR

Attrattività e internazionalizzazione

In crescita rispetto ai due anni precedenti gli avvii che, seppure inferiori al dato nazionale e di area, registrano un buon incremento (pari al 62,5 per cento). Buona la capacità di attrarre da altri atenei, superiore al dato di area e molto superiore rispetto al dato nazionale. Non elevata la capacità di attrarre da atenei stranieri, caratteristica comune tuttavia agli altri atenei regionali e nazionali e probabilmente dovuta alla natura del corso. Manca il dato relativo al 2019 dell'indicatore iC10 (quello del 2018 è comunque elevato). Sul piano dell'internazionalizzazione, il CdS ha comunque portato avanti iniziative di cooperazione con Atenei esteri. Si tratta, comunque, di un CdS in chiusura, essendo il 20/21 l'ultimo anno di attività.

Per quanto riguarda le disattivazioni e attivazioni di corsi di studio, il Nucleo, nella riunione del 19/21 febbraio 2020, ha nuovamente raccomandato all'Ateneo di far emergere con maggiore chiarezza, in un processo maggiormente formalizzato, le motivazioni che portano alla disattivazione di un CdS e/o a modifiche di ordinamento. Pone l'attenzione sul fatto che frequenti, seppur lievi, modifiche di ordinamento dei corsi non permettono ai corsi stessi, nel processo di autovalutazione, e al NdV nella valutazione, di verificarne gli esiti all'interno del sistema di AQ dell'Ateneo (cfr. parte n. 4 della presente relazione).

Regolarità delle carriere

In crescita il numero di iscritti complessivi. Mancano gli indicatori di regolarità delle carriere per l'anno 2019 (quelli del 2018 presentavano comunque valori buoni). I laureati in corso sono, al momento, numericamente troppo esigui per permettere una analisi.

Soddisfazione dei laureati

Dato non disponibile

Occupabilità dei laureati

Dato non disponibile

Consistenza e qualificazione del corpo docente

Il rapporto tra studenti regolari e docenti è apparentemente basso (9.1% contro un 25.4% su area geografica) un dato spiegabile con la natura del CdS, che vede un elevato numero di docenti affiliati alla Scuola Superiore per Mediatori Linguistici di Perugia, partner che non ha docenti strutturati. Un discorso simile vale per la percentuale dei docenti di ruolo negli SSD di base e caratterizzanti, pari a 50% e inferiore al dato nazionale e di area. In linea con la media nazionale, e leggermente inferiore al dato di area, l'indicatore della qualità della ricerca dei docenti.

ANALISI DEL QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE

Processi che hanno subito mutamenti per effetto del precedente RC2019

Esentato dal riesame ciclico.

Attività collegiali dedicate al monitoraggio ecc.

Costante l'attività di monitoraggio in relazione alle risultanze e ai rilievi che emergono dalle relazioni del CPds e del NdV.

Azioni intraprese in seguito alla analisi e discussione dei risultati dei questionari OPISTU2018/2019

Organizzati, tra la sesta e l'ottava settimana di ogni semestre, incontri informali tra docenti e studenti. Il CdS ha inoltre prontamente preso in carico, attraverso la messa in atto di una serie di azioni, le criticità emerse.

Modalità con cui il CdS interloquisce con la CPds ecc.

Costante l'interlocazione con la CPds, sia formale che informale. La CPds ha espresso parere negativo alla chiusura del corso di studio.

Strumenti messi a disposizione del CdS ecc.

Sia il Presidente che i tutor sono sempre disponibili al confronto con gli studenti, finalizzato alla individuazione e risoluzione delle criticità in tempi rapidi.

Ulteriori attività

Non segnalate

RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DI CONFORMITÀ AL REQUISITO R3

R3.A Obiettivo: Accertare che siano chiaramente definiti i profili culturali e professionali della figura che il CdS intende formare e che siano proposte attività formative con essi coerenti

Dalla lettura del quadro A1a si evince che ai fini della progettazione del Corso sono state consultate le organizzazioni rappresentative della produzione di beni e servizi, delle professioni.

Nel successivo quadro A1b è evidenziata la presenza di un Comitato d'Indirizzo, del quale è riportato anche il verbale della riunione svoltasi nel mese di maggio 2018; sono, poi, indicati i punti di una successiva riunione, da svolgere nel 2019 che non risulta abbia avuto luogo.

Le aziende incontrate e la composizione del Comitato d'Indirizzo sono coerenti con il profilo professionale e gli sbocchi occupazionali indicati nel quadro A2a.

Per quanto concerne la definizione dei profili in uscita: il quadro A2a descrive il profilo professionale, in termini di funzioni e competenze ed individua gli sbocchi occupazionali; i successivi quadri A4a, A4b1, A4b2 e A4c dettagliano gli obiettivi formativi del percorso formativo e delle singole aree di apprendimento (definiti in termini "conoscenza e comprensione" e "capacità di applicare conoscenza e comprensione"), con l'elenco degli insegnamenti corrispondenti. Ciascun insegnamento è linkato alla pagina web istituzionale del CdS, nella quale sono pubblicate le schede degli insegnamenti e i CV dei docenti.

Nel quadro B1a è presente una tabella descrittiva del percorso formativo. Il Regolamento didattico e di funzionamento del CdS, è stato emanato con D.R. n. 297 del 01/10/2019 ed è consultabile nella pagina web del CdS.

R3.B Obiettivo: Accertare che il CdS promuova una didattica centrata sullo studente, incoraggi l'utilizzo di metodologie aggiornate e flessibili e accerti correttamente le competenze acquisite

R3.B1 – Orientamento e tutorato

Nelle diverse sezioni del quadro B5 sono riportati i link alle pagine web della struttura amministrativa che eroga i servizi di orientamento in ingresso, in itinere ed in uscita nelle quali possono essere consultate tutte le iniziative poste in essere a livello di Ateneo.

Nella pagina web del TRIN <https://www.unistrapg.it/node/3024> è indicato il nominativo e il contatto email del docente tutor del CdS.

R3.B2 – Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze

Nel quadro A3a "Conoscenze richieste per l'accesso" sono indicati i requisiti di ammissione e nel successivo quadro A3b sono descritte le modalità di ammissione.

R3.B3 Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

Le metodologie didattiche relative ai singoli insegnamenti sono sinteticamente indicate nella tabella descrittiva del percorso formativo inserita nel quadro B1a; sono, inoltre, più dettagliatamente descritte nelle schede degli insegnamenti pubblicate nel sito web del CdS alla pagina "Piani di studio e programmi degli insegnamenti" richiamata nello stesso quadro B1.

R3.B4 Internazionalizzazione della didattica

Nella sezione "Assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti" del quadro B5 è riportato l'elenco degli atenei in convenzione con Unistrapg per programmi di mobilità internazionale (aggiornato al 03/06/2019) e l'elenco degli accordi Unistrapg di doppio titolo (aggiornato a maggio 2019), poiché il corso non è presente nel portale delle schede SUA 2020 essendo ad esaurimento.

R3.B5 Modalità di verifica dell'apprendimento

Per quanto riguarda le modalità di verifica dell'apprendimento queste sono indicate, per ogni singolo insegnamento, nella tabella descrittiva del percorso formativo riportata nel quadro B1; i metodi di accertamento sono, inoltre, indicati nelle singole schede degli insegnamenti pubblicate nel sito web del CdS alla pagina "Piani di studio e programmi degli insegnamenti" e richiamate nei quadri A4c e B1.

R3.C Obiettivo: Accertare che il CdS disponga di un'adeguata dotazione di personale docente e tecnico-amministrativo, usufruisca di strutture adatte alle esigenze didattiche e offra servizi funzionali e accessibili agli studenti

R3.C1 Dotazione e qualificazione del personale docente

Circa la dotazione del personale docente il quadro B3 riporta i docenti titolari di insegnamento della coorte 2019-2020 a cui si riferisce la SUA-CdS esaminata, con l'indicazione di coloro che sono anche docenti di riferimento.

Consultando anche l'elenco dei docenti di riferimento riportato nella parte "Amministrazione – Informazioni" si evince che, su quattro docenti di riferimento, due sono incardinati su settori di base e caratterizzanti e due su settori affini: il valore di riferimento di 2/3 risulta pertanto soddisfatto.

Dalla SMA si evince che la consistenza e la qualificazione del corpo docente consistenza e qualificazione del corpo docente (iC5) vede un rapporto studenti regolari prof a tempo indeterminato apparentemente basso (9.1% contro un 25.4% su area geografica) il che si spiega con la natura del corso, la cui maggioranza dei docenti affiliati alla Scuola Superiore per Mediatori Linguistici di Perugia partner che non ha docenti strutturati. Un discorso simile vale per la percentuale dei docenti di ruolo negli SSD di base e caratterizzanti (iC8). La percentuale non in linea con la media geografica si spiega con la natura della convenzione tra la Stranieri e la Scuola Superiore per Mediatori Linguistici di Perugia. In linea con la media, e con gli anni precedenti, invece l'indicatore della qualità della ricerca dei docenti (iC9).

La LM TRIN è in chiusura, essendo il 2020/21 l'ultimo anno di attività, per questo non sono previste attività di miglioramento.

Circa la qualificazione del corpo docente, il legame fra le competenze scientifiche e la loro pertinenza rispetto agli obiettivi didattici si evince dai curricula pubblicati nel sito web del CdS alla pagina "Piani di studio e programmi degli insegnamenti" e richiamati nei quadri A4c, B1 e B3.

R3.C2 Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica

Nelle specifiche sezioni del quadro B4 sono riportati gli elenchi delle aule, laboratori e aule informatiche presenti nelle diverse sedi di svolgimento delle attività didattiche, delle sale studio e delle strutture bibliotecarie; per le aule e i laboratori e aule didattiche è, inoltre, inserito il link al sistema gestionale di Ateneo EasyPlanning che consente di verificarne la capienza, i servizi offerti e vederne una foto.

Nelle specifiche sezioni del quadro B5 sono illustrati i servizi di orientamento in ingresso e in itinere, di internazionalizzazione, di stage e di placement con il link alle pagine del sito web istituzionale nelle quali tali servizi sono descritti e accessibili.

R3.D Obiettivo: Accertare la capacità del CdS di riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica e di definire interventi conseguenti

R3.D1 Contributo dei docenti e degli studenti

Dalla consultazione dei quadri B1, B2, B4 e B5 si evince che gli orari delle lezioni, il calendario didattico, il calendario degli appelli d'esame e il calendario delle sessioni di laurea sono pubblicati

nelle apposite pagine del sito web istituzionale e facilmente accessibili a tutti. Organizzazione e responsabilità della AQ a livello dei CdS si evincono dal quadro D2 della Scheda.

R3.D2 Coinvolgimento degli interlocutori esterni

Nel quadro A1b è evidenziata la presenza di un Comitato d'Indirizzo, del quale è riportato anche il verbale della riunione svoltasi nel mese di maggio 2018; dalla lettura del verbale si evince che l'incontro è stato utile al fine di individuare spunti di miglioramento della organizzazione didattica. Nel medesimo quadro sono, poi, indicati i punti di una successiva riunione, prevista nel 2019 ma evidentemente non ancora svolta al momento della compilazione della SUA-CdS.

R3.D3 Revisione dei percorsi formativi

Il Corso di Laurea Magistrale in "Traduzione e Interpretariato per l'Internazionalizzazione" nel 2019 essendo al secondo anno dalla sua istituzione e, di conseguenza, avendo pochi dati disponibili, non ha ritenuto di avere gli elementi necessari alla redazione del Rapporto di Riesame ciclico, ma anche in questo caso, come per il MICO, il Nucleo ha rilevato che sarebbe stato opportuno che venisse richiesto al corso di studio il questionario di autovalutazione. Il CdS ha, comunque, effettuato il commento agli indicatori ANVUR presenti nella Scheda SUA CdS anno 2018 e anno 2019.

OSSERVAZIONI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Il Nucleo non può che reiterare la valutazione data sul fatto che, seppure con la prudenza sollecitata dal Nucleo, il corso di laurea è stato istituito, avviato ed è stato chiuso nel momento in cui il numero degli avvii di carriera risulta in crescita costante (iC00a - 2017: 30; 2018: 32; 2019: 52). L'Ateneo non ha tenuto in debita considerazione quanto rilevato dal Ndv nelle relazioni precedenti e nella relazione tecnica sul nuovo corso di laurea 19/20 febbraio 2020 in merito alle disattivazioni/attivazioni dei corsi di studio.

1.3 SISTEMA DI AQ PER LA RICERCA E TERZA MISSIONE A LIVELLO DI DIPARTIMENTO

Ricerca

Le [*Linee Guida*](#) dell'ANVUR già citate per la Relazione annuale del Nucleo di Valutazione richiedono, nello specifico, di «monitorare, sulla base dell'esperienza maturata con la SUA-RD 2011-13, quale tipo di attività documentale sia stata prodotta dai Dipartimenti ai fini della programmazione e organizzazione delle attività di Ricerca e Terza Missione», chiedendo al Nucleo di Valutazione di «dare un riscontro circa la produzione di documenti programmatici di riferimento per quanto riguarda gli obiettivi, le risorse e la gestione dei Dipartimenti in merito all'attività di Ricerca in senso stretto e alle iniziative di Terza Missione che vanno a sostituire la SUA-RD nel periodo di transizione fino al rilascio della nuova versione della scheda da parte del MIUR».

Preliminarmente, il Nucleo di Valutazione ricorda che l'Università per Stranieri di Perugia ha conseguito un risultato migliore rispetto alla tornata precedente 2004-2010 ma non positivo nella "VQR 2011-2014" e il Dipartimento di scienze umane e sociali non ha partecipato alla selezione dei 180 Dipartimenti di eccellenza. Si tratta di evidenze che risalgono al 2017 e per le quali il Nucleo di Valutazione, da allora, richiede all'Ateneo un forte impegno per una netta inversione di tendenza che consenta sia di migliorare la qualità della ricerca, sia di recuperare competitività. Il Nucleo di Valutazione, d'altronde, è anche consapevole che gli interventi per raggiungere tali obiettivi necessitano di strategie mirate e condivise i cui effetti positivi si manifesteranno solo anni dopo averli posti in essere e che, nel frattempo, la quota premiale del Fondo di Finanziamento Ordinario (FFO) assegnato all'Ateneo continua a diminuire ogni anno, anche per le ricadute dei risultati della VQR 2011-2014 e che, al contempo, ciascuno dei 180 Dipartimenti di eccellenza italiani può contare su notevoli risorse aggiuntive da investire per migliorare la qualità della ricerca. A maggior ragione, quindi, il NdV deve rispondere al suo ruolo di sprone all'Ateneo per la crescita nel campo della Ricerca e della Terza Missione.

In un tale contesto, risorse decrescenti e competitività crescente, la nuova governance di Ateneo, insediatasi nel novembre del 2018, ha progettato un nuovo Piano Strategico per il triennio 2019-2021, approvato nel mese di aprile del 2019, in cui sono presenti anche 4 specifici obiettivi strategici riguardanti la ricerca:

- Razionalizzare e potenziare il dottorato di ricerca;
- Incentivare la partecipazione a bandi europei;
- Rafforzare la visibilità e la reputazione della ricerca dell'ateneo;
- Incentivare lo sviluppo di progetti di ricerca trasversali.

La relazione sulla didattica, ricerca e terza missione, allegata al bilancio d'esercizio 2019, nella sezione 3.2 fornisce un quadro delle ricerche svolte nell'unico Dipartimento e nelle strutture autonome di ricerca attive nell'Ateneo

In particolare, tra i progetti ancora non terminati ci sono:

- due progetti Bando PRIN 2015, con il cofinanziamento complessivo da parte del MIUR di 149.000€;
- tre progetti PRIN 2017, uno dei quali con il coordinamento scientifico nazionale, con il cofinanziamento complessivo da parte del MIUR di 480.471€;
- altri tre progetti finanziati da Fondazioni con un cofinanziamento esterno totale di 44.500€.

L'Ateneo ha anche destinato un budget specifico di 40.000€ per il finanziamento i progetti di ricerca istituzionali ed ha promosso la partecipazione a bandi competitivi per il finanziamento di progetti di ricerca (obiettivi R2 e R3).

Il sito web istituzionale relativo alla ricerca è stato revisionato e aggiornato per favorire una maggiore trasparenza delle azioni realizzate e per una efficace divulgazione dell'attività di ricerca, anche

utilizzando lo strumento informatico di Ateneo IRIS-EXQUIRIT, in collaborazione con il Consorzio CINECA.

In occasione della presentazione al Nucleo di Valutazione del Piano Strategico 2019-2021 da parte dei Delegati rettorali (12 aprile 2019), il Nucleo di Valutazione ha rilevato la necessità sia di individuare per ogni azione un cronoprogramma delle attività, opportuni indicatori e target sfidanti, sia di impostare un sistema di monitoraggio che consentisse concretamente di effettuare eventuali interventi correttivi in itinere, funzionali al raggiungimento degli obiettivi strategici.

A giugno 2019, il Senato Accademico ha deliberato la costituzione della "Commissione di Ateneo per la Ricerca Scientifica" (*CARS*) che aveva come obiettivo perseguire diverse finalità "di sistema" che si pongono tra loro in un rapporto di complementarietà costruttiva, ai fini dell'attuazione di un processo continuo di miglioramento della qualità della Ricerca, in particolare per:

- il soddisfacimento dei requisiti di qualità R4 delle *Linee Guida ANVUR* per l'Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi universitari", con particolare riferimento all'indicatore R4.A e ai punti di attenzione R4.A.1 "Strategia e politiche di Ateneo per la qualità della ricerca", R4.A.2 "Monitoraggio della ricerca scientifica e interventi migliorativi" e R4.A.3 "Distribuzione delle risorse, definizione e pubblicizzazione dei criteri";
- dare concreta attuazione agli obiettivi del Piano Strategico di Ateneo dell'ambito Ricerca.

Considerate le dimensioni dell'Università per Stranieri di Perugia, il Nucleo di Valutazione ha invitato gli Organi di governo di Ateneo a verificare che non vi siano sovrapposizioni e ridondanze di ruoli e, in particolare, che vi sia un efficiente coordinamento delle attività funzionali al raggiungimento degli obiettivi strategici, garantendo nel contempo l'efficace svolgimento delle attività ordinarie che devono comunque essere sempre presenti a supporto del Sistema di Assicurazione della Qualità. A questo proposito, infatti, relativamente al monitoraggio e alla valutazione della produzione scientifica, l'Ateneo ha sviluppato procedure per monitorare la produzione scientifica, anche in preparazione delle prossime procedure nazionali VQR 2015-2019; le operazioni di monitoraggio si sono svolte nei mesi di febbraio-marzo 2019 sotto la responsabilità della Delegata alla Ricerca e del Servizio Ricerca e Alta Formazione e sono poi proseguite a luglio 2019 nell'ambito della *CARS* che ha poi intrapreso un'azione sperimentale di simulazione della VQR 2015-2019 di cui al Nucleo di Valutazione, alla data di redazione della presente relazione, non è ancora pervenuto nulla né in termini di monitoraggio né di esiti della simulazione.

Inoltre, la Commissione ha deciso l'invio di una Nota a firma della *CARS* a coloro la cui produzione scientifica non rispettava i parametri previsti, per invitarli a mettere in atto iniziative tali da assicurare entro il 31.12.2019 il rispetto del suddetto parametro.

Per quanto riguarda la Ricerca e la Terza Missione, il PQ ha predisposto uno schema semplificato che ricalca l'impostazione della SUA-RD. Alla compilazione del requisito R4, parteciperà anche la *CARS*, che seppur di Ateneo, sta operando per indirizzare le attività delle strutture che si occupano di ricerca e VQR, mettendo a disposizione le analisi che vengono fatte tramite Iris per simulare la VQR sui prodotti della ricerca, intesi come pubblicazioni e intervenendo su alcuni ambiti ancora poco delineati, come i regolamenti e i monitoraggi. Al riguardo il Nucleo ha chiesto al PQ di sollecitare la *CARS* a dare un feedback anche al Nucleo, più volte richiesto.

Per quanto riguarda il Dipartimento si registra il fatto che si sia munito di uno strumento per il monitoraggio annuale della Ricerca Dipartimentale, sostitutivo della SUA-RD ministeriale. Il modello dovrà essere compilato all'inizio di ogni anno con riferimento all'anno solare precedente, contestualmente al monitoraggio del Piano Triennale del Dipartimento. Era prevista una prima compilazione nel 2020 con riferimento all'anno solare 2019, con successiva approvazione dal Consiglio di Dipartimento.

A partire dall'anno 2021 sarà possibile riallineare il monitoraggio di cui al presente modello con il monitoraggio del Piano Triennale del Dipartimento, con riferimento all'anno solare 2020. È tuttavia rinviata all'anno 2022 (anno di riferimento 2021) la compilazione del Quadro G (Responsabilità e Riconoscimenti scientifici), rispetto alla quale si chiede al Dipartimento di dotarsi di strumenti idonei al censimento delle informazioni richieste già a partire dal 2021.

Al NdV, non risulta pervenuto l'esito del monitoraggio progettato dal Dipartimento.

Per quanto riguarda il Dottorato di Ricerca, il Consiglio di Dipartimento del 26 marzo 2020 ha approvato la proposta di accreditamento e di attivazione di un nuovo dottorato di ricerca, denominato "Dottorato in Scienze linguistiche, filologico-letterarie e politico-sociali" - XXXVI ciclo Dottorato", frutto di una revisione effettuata da un apposito gruppo di lavoro che, in linea con gli obiettivi strategici dell'Ateneo, ha operato una rideterminazione dei curricula inclusi nel Dottorato di Ricerca al fine di rendere il Dottorato più funzionale alla missione storica dell'Ateneo, formando giovani alla ricerca nelle aree che maggiormente caratterizzano l'Università per Stranieri. Il nuovo Dottorato si articola in tre curricula:

Curriculum 1 – Linguistica e didattica delle lingue;

Curriculum 2 – Filologia e letteratura italiana;

Curriculum 3 – Diplomazia e cooperazione internazionale.

Il Nucleo rileva che non ha ricevuto alcuna comunicazione formale, da parte del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali, in merito agli esiti della richiesta di accreditamento di un nuovo corso di dottorato. Il Nucleo ricorda che ha più volte sottolineato, nelle proprie relazioni per l'accREDITAMENTO del Dottorato, così come nell'audizione con la Delegata rettorale alla Ricerca, la necessità di rivedere sia la struttura del dottorato negli indirizzi, sia le attività formative che non risultavano come specificamente individuate e dedicate ai percorsi del Dottorato e neppure dalla pagina web dedicata ([link](#)) era possibile avere contezza precisa di questo piano formativo suddiviso anche nei cfu spettanti ai diversi ambiti, come richiesto espressamente dalle Linee guida di ANVUR per l'accREDITAMENTO dottorati. Nella riunione del 12 aprile 2019, il Nucleo ha anche dato mandato al Coordinatore di riferire alla Rettore in merito a quanto è emerso durante la discussione e l'esame dei documenti forniti al NdV, inerenti la proposta per l'accREDITAMENTO del XXXV ciclo del Corso di Dottorato di Ricerca in "Scienze Letterarie, Librerie, Linguistiche e della Comunicazione Internazionale.

Terza Missione

Con riferimento alla "Terza missione" il Piano Strategico di Ateneo prevede i seguenti 8 obiettivi strategici:

- Favorire la cultura della lingua italiana nel territorio;
- Valorizzare gli scambi con il mondo produttivo e il territorio;
- Promuovere i valori dell'attività di ricerca culturale;
- Contribuire ad una educazione e formazione inclusiva;
- Promuovere la qualità delle competenze acquisite;
- Incentivare la partecipazione a bandi europei;
- Rafforzare la visibilità e la reputazione della ricerca dell'Ateneo;
- Incentivare lo sviluppo di progetti di ricerca trasversali.

Come per gli obiettivi strategici riguardanti la ricerca, il Nucleo di Valutazione, esaminata la documentazione disponibile, rileva che le azioni previste per raggiungere tali obiettivi sono coerenti e descritte con un dettaglio informativo che consente ai portatori di interesse di comprenderne contenuti e valenza. Il Nucleo di Valutazione ha già indicato, nella propria relazione annuale del 2019, gli obiettivi sopra indicati potenzialmente in grado di incidere, direttamente e indirettamente, sul miglioramento della capacità dell'Ateneo di trasferire la conoscenza, con ricadute senz'altro positive in termini di "impatto sociale" sul territorio, secondo l'accezione dell'ANVUR ma che, a tutt'oggi, non ha avuto una evidenza documentale di monitoraggio e di – anche parziali – risultati. Il Nucleo di Valutazione, analogamente a quanto ricordato per gli obiettivi strategici della ricerca, rileva la necessità sia di individuare per ogni azione un cronoprogramma delle attività, opportuni indicatori e target sfidanti, sia di impostare un sistema di monitoraggio che consenta concretamente di effettuare eventuali interventi correttivi in itinere, funzionali al raggiungimento degli obiettivi strategici.

Nella documentazione esaminata dal Nucleo di Valutazione è anche presente un dettagliato elenco delle attività di Terza missione svolte nel 2019 e attività svolte nel periodo 2017-2019 sono inoltre reperibili nel sito web di ateneo.

Le attività intraprese dall'Ateneo sono ricche e diversificate, tuttavia dall'esame della suddetta documentazione non si evince il raggiungimento o meno di target concepiti come misura indispensabile per comprendere se gli obiettivi strategici si stanno raggiungendo secondo le previsioni, oppure se sono necessari interventi correttivi e non vi è nemmeno una misura dell' "impatto sociale" che tali iniziative hanno avuto.

In conclusione, il Nucleo di Valutazione sottolinea che l'Ateneo pur essendosi munito degli strumenti necessari allo sviluppo e verifica della qualità della Ricerca (documento PQ sostitutivo della SuA-RD) non li ha ancora del tutto impiegati. Inoltre, auspica che, analogamente a quanto fatto per la Ricerca, anche per la Terza missione il Presidio doti l'Ateneo di mezzi utili a una urgente definizione e strutturazione per la messa a sistema delle attività che potenzialmente possono essere riconducibili alla Terza Missione.

1.4 STRUTTURAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO DEI CDS, CON RIFERIMENTO ALLE EVENTUALI AUDIZIONI

Il Nucleo:

- in data 8 febbraio 2019 ha incontrato la Rettrice (in carica da novembre 2018) e il Direttore Generale, visti i cambiamenti sia nella composizione del Nucleo stesso sia nei vertici dell'Ateneo. Il Nucleo ha chiesto, in questa riunione, di conoscere le tappe per l'Ateneo in merito al ciclo della Performance, sulla base di quanto indicato dal NdV nella propria Relazione annuale redatta nel 2018, in particolare per quanto attiene le raccomandazioni in merito alla valutazione della performance.
- il 12 aprile 2019 è stato organizzato un incontro con il Direttore Generale e i delegati del Rettore alla Didattica, alla Ricerca e alla Terza Missione per la presentazione del nuovo Piano Strategico 2019-2021 dal quale è emersa, tra l'altro, l'urgenza che si stabilizzino in un cronoprogramma preciso e strutturato tutte le attività sulle quali l'Ateneo sta lavorando, dandone anche una scansione in priorità proprio per far fruttare al meglio le interazioni fra gli ambiti principali (didattica, ricerca e terza missione) di cui al momento non si ha contezza progettuale e documentale.
- in data 30 maggio 2019 la Rettrice e il Direttore Generale hanno chiesto un incontro con la Coordinatrice del Nucleo, il Responsabile del Presidio della Qualità e la Responsabile del Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione durante il quale è emersa con urgenza e in modo chiaro, la raccomandazione, rivolta al PQ, di migliorare l'interazione e il flusso comunicativo tra i vari attori del sistema di AQ, e la programmazione dell'incontro preliminare alla visita CEV da parte di alcuni dirigenti dell'ANVUR.
- il 26 giugno 2019 il NdV ha incontrato la Rettrice e il Presidente del "Gruppo di lavoro per la revisione dell'offerta formativa dei corsi di Laurea e Laurea Magistrale", i quali hanno illustrato al NdV i cambiamenti che l'Ateneo ha ritenuto intraprendere nella futura offerta formativa 2020-2021, in ragione di un calo strutturale in termini di iscrizione ai corsi di studio dell'Ateneo, iniziato dal 2009/2010, in sostanza da quando è stata rivisitata nella forma attuale l'offerta formativa. A seguito di un ampio confronto il NdV ha consigliato di porre molta attenzione all'intero processo di valutazione/autovalutazione dell'offerta formativa (anche nei termini stringenti della sostenibilità della docenza) data l'imminente vista di accreditamento periodico.
- su richiesta del Direttore Generale il 17 settembre 2019 il NdV ha organizzato un incontro, al quale ha partecipato anche la Rettrice, per ripercorrere le tappe e le azioni messe in essere dall'Ateneo riguardo allo squilibrio rilevato in diminuzione, rispetto al bilancio precedente. Il Nucleo ha richiesto una mappatura dei processi ex ante, delle azioni correttive intraprese e delle azioni previste per operare un monitoraggio in itinere e un ruolo proattivo di indirizzo verso un miglioramento continuo.
- il 7 ottobre 2019 il NdV ha richiesto un incontro con il Responsabile del PQ. Durante l'incontro, il Nucleo ha anche ricordato che nell'ultima audizione avuta con il PQ (23 aprile 2018) emergeva che il NdV e il PQ si accordavano per condividere tutto quanto necessario per la stesura dei Riesami ciclici e delle relative audizioni. Il Nucleo, invece, ha ricevuto le "Indicazioni operative e scadenze per la redazione dei rapporti di riesame ciclico, delle proposte di modifica di ordinamento e dei documenti di progettazione per nuove istituzioni" senza che il PQ ne avesse minimamente concordato contenuti e scadenze. Questa criticità è stato oggetto di trattazione approfondita nella relazione del Nucleo di Valutazione 2019 alla quale si rimanda

([link](#)) per poi effettuare, il 20 gennaio 2020, le audizioni di cui avanti, prima di esprimersi sulle modifiche di ordinamento dei CdS e sul CdS di nuova istituzione.

- il 20 gennaio 2020 il Nucleo di Valutazione ha organizzato, in autonomia,

1) l'Audizione con i Presidenti dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale (escludendo i corsi ad esaurimento), i componenti dei Gruppi di AQ e i rappresentanti degli studenti di ciascun corso di studio predetto.

Il Nucleo ha cercato di comprendere con le varie parti come sia stato portato avanti il processo di riforma dell'offerta formativa dei vari CdS, a partire dalle motivazioni fino alle modifiche effettuate, allo scopo di evidenziare se e come sono state messe in campo le necessarie interazioni tra i diversi attori coinvolti nella revisione dell'offerta formativa: il CdS, la CPDs, il comitato di indirizzo ecc., tanto più che tutto il processo è avvenuto in tempi piuttosto stretti.

Di seguito si riportano le quattro questioni fondamentali, trasversali a tutti i corsi, su cui il Nucleo ha deciso di incentrare le audizioni, nonché i relativi esiti:

1. Interazione dei Presidenti del CdS e del gruppo di AQ con il Gruppo di lavoro: sono emerse differenti reazioni. Alcuni hanno descritto un pieno coinvolgimento, altri hanno dichiarato di essere stati parzialmente coinvolti anche se non in modo ufficiale e tracciabile e, altri ancora, si sono definiti come un interlocutore esterno che ha ricevuto delle indicazioni soltanto ad un certo punto del processo;
2. Rapporto di riesame ciclico: il Nucleo ha rilevato ancora che, probabilmente a causa dei tempi ristretti, alcuni passi del processo sono stati eccessivamente "contratti". Il RRC, che tipicamente è uno strumento dal quale dovrebbero emergere gli spunti di miglioramento per il CdS, è stato sviluppato parallelamente a quella che era l'attività del Gruppo di lavoro nominato per la revisione dell'offerta formativa; in alcuni casi è parso di capire che il RRC abbia in qualche maniera recepito quello che nel frattempo il Gruppo di lavoro aveva analizzato. Tra l'altro il RRC per vari motivi è stato forzato da una chiusura in anticipo rispetto ai tempi normali, e quindi si è basato su dati ancora non aggiornati;
3. Partecipazione dei Rappresentanti degli Studenti: la maggior parte dei rappresentanti degli studenti sono stati coinvolti nelle attività inerenti le modifiche degli ordinamenti, anche se non tutte le modifiche hanno avuto la piena approvazione in seno alla CPDs;
4. È emerso inoltre che non tutte le modifiche hanno avuto in seno ai Consigli di CdS una approvazione unanime, anzi, al contrario alcune modifiche, come si legge in modo esplicito dai verbali, sono state considerate del tutto non condivisibili.

I Corsi di studio oggetto dell'audizione sono i seguenti:

Corsi di Laurea

- Lingua e Cultura Italiana (LICI),
con proposta di modifica di ordinamento, comprensiva della modifica di denominazione del CdS
- Comunicazione Internazionale e Pubblicitaria (COMIIP),
con proposta di modifica di ordinamento
- Made in Italy cibo e ospitalità (MICO)

Corsi di Laurea Magistrale

- Comunicazione Pubblicitaria, storytelling e cultura d'immagine (COMPSI)
- Italiano per l'insegnamento a stranieri (ITAS),
con proposta di modifica ordinamento
- Relazioni Internazionali e cooperazione allo sviluppo (RICS)

- Traduzione e interpretariato per l'internazionalizzazione dell'impresa (TRIN).

Il TRIN è stato disattivato nell'a.a. 2020/2021.

A questo proposito il Nucleo di Valutazione ribadisce che al momento dell'audizione del 20 gennaio 2020 non c'era stata ancora nessuna comunicazione formale e che, anche dal confronto con il Presidente del CdS, emergeva come il TRIN a fronte di un numero di immatricolati decisamente in crescita nell'a.a. 2019/2020, della soddisfazione piena degli studenti del CdS, scontasse il dato della copertura docenza interna per gli insegnamenti previsti, dato che però era ben noto sin dall'istituzione del CdS e sul quale il NdV aveva richiamato l'attenzione nella sua relazione tecnica. Per quanto di propria competenza il Nucleo di Valutazione torna a sollecitare l'Ateneo a dare un metodo più formalizzato e, dunque, meno "contingente" alla progettazione e revisione dell'offerta formativa.

2) l'incontro con il Direttore del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali, il Delegato alla Didattica e il Presidente del Gruppo di lavoro per la revisione dell'offerta formativa dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale.

Durante l'incontro è emerso quanto segue:

- in merito alla revisione del dottorato di ricerca, prevista dal Piano Strategico 2019-2021, il Nucleo auspica che si effettui in tempi rapidi ed efficaci in modo da sanare le criticità rilevate da ANVUR e dal Nucleo negli anni precedenti;
- per quanto riguarda la tempistica inerente la redazione del Rapporto di Riesame Ciclico (RRC), il PQ avrebbe dovuto concordare il RRC con il Nucleo stesso, come stabilito in una riunione del 2018, per poi effettuare le audizioni con i presidenti dei CdS. Come è stato chiaramente ribadito dall'ANVUR anche nell'incontro a Perugia (novembre 2019), ritiene il Nucleo come un proprio avamposto e deve svolgere il ruolo che gli compete con uno spirito proattivo nella valutazione obiettiva anche in vista della visita CEV;
- al Nucleo è stato illustrato il processo con il quale si è svolta l'attività del gruppo di lavoro: mentre il corso di studio si occupava del rapporto di riesame ciclico, il gruppo di lavoro ha fatto attività di analisi a livello nazionale. Il Gruppo ha ricevuto i RRC e successivamente si è relazionato con i Corsi di Studio;
- il Nucleo fa presente che dalle audizioni con i CdS è emerso invece che alcuni CdS si sono sentiti coinvolti e aggiornati su tutto il percorso, mentre altri CdS si sono sentiti meno coinvolti, forse anche in base alla composizione del Gruppo di lavoro sulla quale però sarebbe stata necessaria una attenzione.



SEZIONE SECONDA
**VALUTAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI GESTIONE
DELLA PERFORMANCE**

SCHEDA PER L'ANALISI DEL CICLO INTEGRATO DI PERFORMANCE

N. Punti di attenzione		Risposta sintetica prevista dall'ANVUR	Modalità di risposta e indicazioni per i commenti	Risposta UNISTRAPG	Commenti
1	Il Piano è stato pubblicato entro i termini previsti dalla legge (31 gennaio 2020)?	SI/NO	Se no o è stata data comunicazione del ritardo, commentare: A - le ragioni apportate B - se sono stati rispettati i termini per la pubblicazione del Piano eventualmente indicati nella comunicazione di ritardo	NO	<p>Con nota prot. n. 1193 del 31.01.2020 il Direttore Generale, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, del D.Lgs. n. 150/2009, ha comunicato al Dipartimento della Funzione Pubblica, all'ANVUR e al Nucleo di Valutazione che «il Piano della Performance 2020-2022 dell'Università per Stranieri di Perugia sarà adottato, in applicazione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP), entro il mese di febbraio 2020, rispetto alla scadenza prevista per il 31 gennaio 2020. Lo slittamento nell'adozione del Piano della Performance si rende necessario poiché l'Ateneo ha aggiornato il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) per l'anno 2020 nella recente seduta del Consiglio di Amministrazione del 21 gennaio 2020 e prevede di inserire nel Piano della Performance obiettivi relativi alla programmazione triennale (di cui al DM 989/2019 – PRO3 2019-2021), attualmente in fase di elaborazione».</p> <p>Il termini per la pubblicazione del Piano indicati nella comunicazione di ritardo ("entro il mese di febbraio 2020") non sono stati rispettati. Il Piano della Performance è stato adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 12.03.2020.</p>
2	Il Piano presenta variazioni nella programmazione strategica rispetto all'anno precedente?	SI/NO	Se sì, commentare se e come sono motivate tali variazioni.	NO	La pianificazione strategica di riferimento è, come per l'anno precedente, quella individuata nel Piano Strategico di Ateneo 2019-2021.



N. Punti di attenzione		Risposta sintetica prevista dall'ANVUR	Modalità di risposta e indicazioni per i commenti	Risposta UNISTRAPG	Commenti
3	Si fa riferimento al coinvolgimento dei dipartimenti (o altre strutture decentrate) nella definizione delle strategie riportate nel Piano Integrato?	SI/NO	Se sì, indicare nei commenti: A - se la modalità di coinvolgimento dei dipartimenti è stata top-down (reazione a obiettivi già stabiliti dalla Governance) o bottom-up (costruzione insieme ai dipartimenti degli obiettivi strategici) B - se c'è un riferimento esplicito a dei "Piani di Dipartimento" formalmente definiti	NO	
4	Sono previsti degli obiettivi strategici nel Piano Integrato?	SI/NO	Se sì, indicare nei commenti: A - quanti obiettivi strategici sono previsti B - se viene utilizzato l'attributo "specifici" o se vengono utilizzate altre terminologie per definire gli obiettivi generali dell'università C - se differiscono da quelli indicati - se indicati - nel Piano Strategico D - se è indicata la metrica per la loro misurazione (indicatori e target); se sì, commentare la coerenza semantica con gli obiettivi operativi (o con quelli, comunque denominati, che ne discendono) E - se si sviluppano lungo una prospettiva pluriennale e eventualmente a quale anno corrisponde il 2019 (primo, secondo... ultimo)	NO	Nel Piano integrato non sono previsti obiettivi strategici e conseguenti indicatori, target, ecc.

N. Punti di attenzione		Risposta sintetica prevista dall'ANVUR	Modalità di risposta e indicazioni per i commenti	Risposta UNISTRAPG	Commenti
5	È prevista un'area/linea/ambito strategico esplicitamente dedicata alla amministrazione/gestione?	SI/NO	Se sì, indicare nei commenti: A - se l'area/linea/ambito è presente anche nel Piano Strategico B - se ne discendono "obiettivi strategici" e se questi hanno caratteristiche diverse rispetto agli altri (commentate al punto precedente; es. l'area di responsabilità di questi obiettivi strategici è tutta in capo al personale tecnico-amministrativo o è condivisa col personale docente)	SI	All'interno del Piano Integrato sono orientati al miglioramento amministrativo-gestionale i macro-obiettivi di "Supporto alla realizzazione dell'Agenda Digitale", "Promozione della qualità e miglioramento dei servizi" "Revisione dello Statuto e adeguamento della normativa interna" e "Prevenzione della corruzione e trasparenza".
6	Nel Piano Integrato si dà conto esplicitamente di obiettivi conseguiti o mancati nei cicli precedenti?	SI/NO	La risposta è "sì" se oltre a riferimenti testuali c'è un aggancio esplicito alla programmazione operativa (obiettivi), anche tenendo conto dello scorrimento (nel caso in cui nel Piano precedente fossero stati previsti obiettivi per il triennio). La risposta è "no" sia se non c'è alcun riferimento, sia se c'è un mero riferimento testuale senza implicazioni nella nuova programmazione.	NO	Nel Piano Integrato non si dà conto esplicitamente di obiettivi conseguiti o mancati nei cicli precedenti.

N. Punti di attenzione	Risposta sintetica prevista dall'ANVUR	Modalità di risposta e indicazioni per i commenti	Risposta UNISTRAPG	Commenti
7	Nella pianificazione della performance sono assegnati gli obiettivi anche alle strutture decentrate?	SI/NO La risposta è "sì" se vengono attribuiti degli obiettivi a tutte o ad alcune delle strutture decentrate (specificare se dipartimenti, scuole, centri ecc.) o a loro sottostrutture (unità organizzative composte da personale tecnico amministrativo). La risposta è "no" se esplicitamente esclusi o se non rilevabili. Se sì, indicare: A - se tali obiettivi sono equiparati e hanno la stessa denominazione di quelli attribuiti alle strutture dell'amministrazione centrale (altrimenti specificare la diversa etichetta e modalità di misurazione) B - se il conseguimento degli obiettivi attribuiti alle strutture decentrate (o alle loro articolazioni interne), prevedono attività che coinvolgono anche il personale docente e ricercatore o dipendono esclusivamente da quello tecnico-amministrativo C - se il responsabile di tali obiettivi è il Direttore del Dipartimento o è un'unità di personale tecnico amministrativo	SI	<p>Il Piano contiene obiettivi operativi assegnati sia alle strutture amministrative decentrate [Dipartimento di Scienze Umane e Sociali, Centro di Valutazione Certificazioni Linguistiche (CVCL), Water Resources Research and Documentation Centre (WARREDOC) che, in altra parte del Piano, sono indicate come "strutture autonome"], sia a strutture/settori dei Corsi di Lingua e Cultura italiana e della Certificazione Linguistica e Glottodidattica.</p> <p>Gli obiettivi operativi assegnati alle strutture decentrate sono equiparati e hanno la stessa denominazione e modalità di misurazione di quelli attribuiti alle strutture dell'amministrazione centrale.</p> <p>Nel Piano è specificato che «Nella definizione degli obiettivi operativi è stato attuato, ove pertinente, anche un raccordo con la componente accademica, che si è espletato principalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nella definizione delle proposte degli obiettivi operativi delle strutture autonome (Dipartimento, CVCL e Warredoc), alla quale hanno contribuito i rispettivi Direttori; - nella definizione degli obiettivi delle strutture amministrative la cui operatività è svolta a stretto contatto con docenti delegati del Rettore e con il Presidio della Qualità di Ateneo; - nella definizione degli obiettivi operativi delle strutture/settori dei Corsi di Lingua e Cultura italiana e della Certificazione Linguistica e Glottodidattica». <p>Dai contenuti del Piano, non essendoci assegnazioni di obiettivi operativi a personale docente e ricercatore, si evince che la responsabilità del conseguimento/non conseguimento di ciascun obiettivo operativo, pur non essendo espressamente indicata nel Piano, è del responsabile amministrativo della struttura.</p>



N. Punti di attenzione		Risposta sintetica prevista dall'ANVUR	Modalità di risposta e indicazioni per i commenti	Risposta UNISTRAPG	Commenti
8	È stato attivato un sistema di controllo di gestione?	SI/NO	Se sì, indicare: A - se è gestito mediante un sistema informativo di supporto e eventualmente quale B - se il controllo di gestione prevede anche un sistema di contabilità analitica (es. cruscotto direzionale) C - se i dati vengono utilizzati ai fini del monitoraggio, con quali tempistiche e con quali effetti sulla ridefinizione di obiettivi e indicatori	NO	

N. Punti di attenzione		Risposta sintetica prevista dall'ANVUR	Modalità di risposta e indicazioni per i commenti	Risposta UNISTRAPG	Commenti
9	Nel SMVP e nel Piano Integrato ci sono riferimenti all'ascolto dell'utenza?	SI/NO	<p>La risposta è "sì" se i riferimenti sono sostanziali e esplicitamente correlati alla gestione della performance. La risposta è "no" sia quando non c'è alcun riferimento che quando la tematica è appena accennata.</p> <p>Se sì, indicare:</p> <p>A - se è una novità introdotta nell'ultimo aggiornamento del SMVP</p> <p>B - se è un'attività sistematica, estemporanea o solo programmata (e quindi se ci sono obiettivi di performance finalizzati ad attivare l'ascolto dell'utenza, indicando a chi sono attribuiti)</p> <p>C - quale utenza è stata o si intende coinvolgere (studenti, docenti, PTA, imprese, altri stakeholder)</p> <p>D - quali strumenti, specificando in particolare se sono utilizzati solo questionari e quali ("Progetto Good Practice", ANVUR o redatti ad hoc dall'ateneo) o anche altri strumenti (focus group, interviste, audit AQ, altro)</p> <p>E - quale è l'utilizzo dichiarato o evinto (es. influisce sulla programmazione della performance - indicando se strategica o operativa; influisce sulla valutazione della performance - indicando se organizzativa o individuale; altro)</p> <p>F - se l'eventuale rilevazione della</p>	SI	<p>L'attenzione per l'utenza è presente anche nel SMVP approvato nel mese di gennaio del 2020.</p> <p>Nello specifico, esso prevede:</p> <p>«Gli utenti finali, in particolare gli studenti, partecipano alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione. A tal fine l'Ateneo organizza varie indagini di customer satisfaction, che di seguito si riportano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rilevazione annuale dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica, rivolta agli iscritti ai corsi di Laurea e Laurea Magistrale, come previsto da ANVUR; - somministrazione agli studenti dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale, di solito al termine dell'anno accademico, di un questionario per la rilevazione della percezione della qualità di specifici servizi erogati dall'Ateneo, da compilare online ed in forma anonima. Trattasi di una customer satisfaction interna; - indagine sull'efficacia percepita dagli studenti dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale riguardo ad un gruppo di servizi erogati dagli atenei, condotta nell'ambito del Progetto "Good Practice" attraverso la erogazione di due questionari: uno rivolto agli iscritti al primo anno delle lauree triennali e uno destinato agli iscritti agli anni successivi delle lauree triennali e agli iscritti delle lauree magistrali. Tale indagine permette di effettuare un'analisi di benchmark con gli altri Atenei aderenti al Progetto; - rilevazione dell'opinione dei laureandi e laureati relativa all'esperienza universitaria e alla condizione occupazionale dei laureati (si tratta di due indagini gestite dal consorzio Almalaurea secondo modalità concordate con ANVUR); - è presente un sistema di valutazione ex post dello svolgimento dei tirocini rivolto agli studenti che partecipano ai tirocini e alle aziende che ospitano gli studenti». <p>Per quanto riguarda il Piano, esso indica quale criterio seguito nella negoziazione degli obiettivi quello «di rafforzare l'orientamento all'utenza, attraverso l'assegnazione di obiettivi volti al miglioramento di specifici servizi/attività» (p.12); identifica, inoltre, uno specifico macro-obiettivo di Promozione della qualità e miglioramento dei servizi che, come riscontrabile nell'allegato 2 al Piano, si è poi tradotto nell'assegnazione di specifici obiettivi alle strutture amministrative.</p>



N. Punti di attenzione		Risposta sintetica prevista dall'ANVUR	Modalità di risposta e indicazioni per i commenti	Risposta UNISTRAPG	Commenti
			soddisfazione dell'utenza degli anni precedenti ha influenzato la programmazione del ciclo corrente		<p>Nel Piano Integrato non vi sono evidenze per indicare se la rilevazione della soddisfazione dell'utenza degli anni precedenti abbia influenzato la programmazione del ciclo corrente.</p> <p>L'utenza, desumibile dai contenuti del Piano, si riferisce a studenti, docenti, ricercatori e personale tecnico-amministrativo.</p>



N. Punti di attenzione		Risposta sintetica prevista dall'ANVUR	Modalità di risposta e indicazioni per i commenti	Risposta UNISTRAPG	Commenti
10	Ci sono riferimenti di integrazione con il bilancio nel Piano Integrato?	SI/NO	La risposta è "sì" se i riferimenti sono sostanziali e esplicitamente correlati alla gestione della performance. La risposta è "no" sia quando non c'è alcun riferimento che quando la tematica è appena accennata. Se sì, indicare: A - se ci sono stime sul fabbisogno finanziario per il perseguimento degli obiettivi (indicando quali, strategici o operativi) e se è chiara la ratio con cui si è pervenuti alla stima B - se i nuovi obiettivi sono conseguenti a una rendicontazione dei risultati economici degli anni precedenti C - se viene semplicemente dichiarata (e per la prima volta) l'intenzione di perseguire l'integrazione nel prossimo futuro	SI	Ad alcuni obiettivi è stato assegnato un budget di previsione obiettivi. Non ci sono evidenze che i nuovi obiettivi siano conseguenti a una rendicontazione dei risultati economici degli anni precedenti.

N. Punti di attenzione	Risposta sintetica prevista dall'ANVUR	Modalità di risposta e indicazioni per i commenti	Risposta UNISTRAPG	Commenti
11	Ci sono riferimenti espliciti a un processo di budget?	<p>La risposta è "sì" se viene dichiarato o si vince un processo di budgeting (nel Piano, nel SMVP o su eventuali Regolamenti specifici).</p> <p>Se sì, nei commenti indicare:</p> <p>A - se esiste un calendario di budget o se è possibile riscontrare in quale fase della programmazione viene avviato il processo di budget (in che mese? in sede di pianificazione strategica o operativa?)</p> <p>B - se alla negoziazione del budget finanziario si associano anche obiettivi di performance e di quale livello (strategico o operativo)</p> <p>C - quali soggetti sono destinatari di un'attribuzione di budget (solo aree dirigenziali, dipartimenti, centri e scuole o eventualmente anche sottostrutture, seppur senza diretta responsabilità di spesa)</p> <p>D - se nella Nota illustrativa allegata al bilancio preventivo ci sono riferimenti agli obiettivi di performance</p> <p>E - qual è il modello di ripartizione delle risorse applicato ai dipartimenti e alle altre strutture decentrate</p>	Sì	<p>Esiste un calendario di budget inviato dal Direttore Generale il 10/10/2019 ai Responsabili delle Strutture Amministrative dell'Amministrazione Centrale, e ai Direttori e ai Segretari del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali, del Centro di Valutazione Certificazioni Linguistiche (CVCL), del Water Resources Research and Documentation Centre (WARREDOC).</p> <p>Il Piano, come evidenziato al punto precedente, contiene il riferimento al processo di budgeting che ha coinvolto i responsabili delle strutture, chiedendo loro di formulare sia le proposte riguardanti il budget di previsione, sia le proposte di obiettivi operativi per il triennio 2020-2022, attraverso un'apposita procedura informatizzata.</p> <p>L'Ateneo è dotato di due strutture amministrative denominate "Servizio bilancio e contabilità" e "Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione" a cui è demandata, in accordo con la Direzione Generale, la gestione dei processi di budgeting e consuntivazione.</p> <p>Alla negoziazione del budget finanziario si associano anche obiettivi di performance a livello strategico e operativo.</p> <p>I soggetti destinatari di un'attribuzione di budget sono: il Dipartimento di Scienze Umane e Sociali, il Centro di Valutazione Certificazioni Linguistiche (CVCL), il Water Resources Research and Documentation Centre (WARREDOC) e l'Amministrazione centrale, di cui fanno parte le strutture amministrative di primo, secondo e terzo livello: aree, servizi, unità operative e unità specialistiche (vedasi Manuale di organizzazione dell'Ateneo).</p> <p>Nel Bilancio Unico di Previsione 2020 è presente una sezione «Il budget per attività» (p. 16) nella quale sono quantificate le risorse destinate alla realizzazione delle strategie.</p> <p>Il modello di ripartizione delle risorse può essere attualmente ricondotto a un modello misto "Resource Based Budget" (assegnazioni partendo dalle risorse) e "Performance Based Budget" (assegnazioni partendo dagli obiettivi).</p>



N. Punti di attenzione		Risposta sintetica prevista dall'ANVUR	Modalità di risposta e indicazioni per i commenti	Risposta UNISTRAPG	Commenti
12	Qual è stato il grado di coinvolgimento e condivisione della programmazione della performance da parte degli organi di indirizzo politico?		Oltre agli atti di adozione del Piano Integrato e di approvazione della Relazione Integrata non sono noti al Nucleo di Valutazione altre modalità di coinvolgimento e condivisione della programmazione della performance da parte degli organi di indirizzo politico.		
13	Quali modalità di informazione, formazione e comunicazione sono state adottate o sono previste per garantire la diffusione e la comprensione del Piano all'interno dell'ateneo?		Il Piano è stato pubblicato nel sito web di Ateneo e il Direttore Generale ha inviato una specifica comunicazione al Personale tecnico amministrativo, ai Collaboratori ed Esperti Linguistici (CEL), ai Direttori dei Centri e al Direttore di Dipartimento, ricordandone finalità e importanza.		

N. Punti di attenzione	Risposta sintetica prevista dall'ANVUR	Modalità di risposta e indicazioni per i commenti	Risposta UNISTRAPG	Commenti
14	Eventuali altre osservazioni			<p>Il Nucleo di Valutazione ritiene opportuno evidenziare che anche nel 2020 le fasi del Ciclo della performance non si stanno svolgendo secondo la previsione del D.Lgs. 150/2009, in quanto:</p> <p>a. come lo scorso anno, l'atto di programmazione, ovvero l'adozione del Piano Integrato, non ha rispettato i termini di legge e nemmeno quelli indicati nella comunicazione di ritardo inviata al Dipartimento della Funzione pubblica, all'ANVUR e al Nucleo di Valutazione, con evidenti ripercussioni sulla capacità della struttura amministrativa di supportare le attività connesse al Ciclo della performance, alla trasparenza e all'anticorruzione;</p> <p>b. l'attività di monitoraggio, funzionale all'eventuale correzione della programmazione, lo scorso anno non è stata effettuata e quest'anno il Nucleo di Valutazione ha ricevuto gli esiti di un monitoraggio effettuato dal 27 luglio al 19 agosto che, secondo quanto rappresentato al Nucleo di Valutazione dal Direttore Generale il primo ottobre u.s., sembra essersi svolto con le modalità auspiccate dal Nucleo di Valutazione in termini sia di colloqui diretti con i responsabili delle strutture, sia di coordinamento organizzativo, analisi delle motivazioni di eventuali scostamenti dalla performance attesa e riallineamento a fronte di cambiamenti sostanziali del contesto di riferimento. Il Nucleo di Valutazione, al fine di poter valutare compiutamente il monitoraggio, ha richiesto «le comunicazioni intercorse tra la Direzione Generale e i Responsabili degli uffici, le date e le risultanze degli incontri che hanno contribuito al “monitoraggio intermedio”», ricevendo finora solamente copia di una email avente come oggetto “Monitoraggio intermedio obiettivi Performance 2020” inviata il 27 luglio dalla Responsabile del Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione ai Responsabili di aree, servizi, unità specialistiche e unità operative delle strutture che nella parte conclusiva riporta quanto segue: «Pur consapevoli del periodo in cui viene richiesto questo ulteriore adempimento, contiamo ancora una volta sulla vostra collaborazione nel chiederVi di rinviare la scheda aggiornata entro il 31 luglio 2020, affinché l'Ateneo possa rispettare il più possibile il cronoprogramma del ciclo della Performance»;</p> <p>c. la Relazione Integrata, che rendiconta i risultati ottenuti nell'ambito del Ciclo della performance, della trasparenza e dell'anticorruzione, deve essere approvata entro il 30 giugno di ogni anno ed è uno strumento di miglioramento gestionale grazie al quale l'Ateneo può riprogrammare obiettivi e risorse, tenendo conto dei risultati ottenuti nell'anno precedente e migliorando progressivamente il funzionamento del Ciclo della performance e le attività correlate alla trasparenza e all'anticorruzione. Come ricorda anche il Dipartimento della Funzione Pubblica, l'anticipazione dei termini per la predisposizione del documento è particolarmente utile a favorire una maggiore efficacia dell'attività di programmazione. Lo scorso anno la Relazione Integrata è stata approvata dagli Organi di governo nel mese di dicembre, anziché entro il 30 giugno, e quest'anno non è ancora stata approvata, con evidenti ricadute non solo sulle attività del Nucleo di Valutazione, a cui spetta la validazione della Relazione, ma proprio con riferimento alla capacità delle strutture amministrative di garantire il corretto funzionamento delle attività correlate al Ciclo della performance, alla trasparenza e all'anticorruzione.</p> <p>Il Nucleo di Valutazione è venuto a conoscenza lo scorso anno di contestazioni a dipendenti dell'Ateneo aventi rilevanza penale che, per fattispecie diverse, si sono verificate anche di recente. Il Nucleo di Valutazione esprime preoccupazione per quanto accaduto e, senza entrare nel merito delle indagini in corso, intende effettuare una serie di approfondimenti sui processi amministrativi per verificarne la</p>

N. Punti di attenzione		Risposta sintetica prevista dall'ANVUR	Modalità di risposta e indicazioni per i commenti	Risposta UNISTRAPG	Commenti
			<p>coerenza, in termini di efficacia ed efficienza, rispetto a quanto emerge dalla mappatura dei processi che è stata effettuata dalla Direzione Generale alla fine dello scorso anno, proprio su sollecitazione del Nucleo di Valutazione.</p> <p>Durante la propria riunione tenutasi il primo ottobre u.s., il Nucleo di Valutazione ha sentito il Direttore Generale e lo stesso ha riferito di aver effettuato una «rotazione straordinaria» di alcuni «incarichi». Il Nucleo ha richiesto la documentazione di riferimento e nei giorni successivi ha ricevuto copia di tre ordini di servizio. Dalla presa visione dei medesimi si evince che nel primo, del 29 settembre 2020, si prende «atto dell'intervenuto avvio di procedimento penale per condotta corruttiva» e si cita quanto previsto dall'art. 16, comma 1, lett. I-quater, del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 in tema di rotazione straordinaria degli incarichi lavorativi, nonché dalle specifiche recate a tale disciplina dalla delibera ANAC n. 215 del 26 marzo 2019; nel secondo e nel terzo – entrambi del 1 ottobre 2020 - si richiama l'art. 16, comma 1, lett. I-quater, del D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 in tema di rotazione straordinaria degli incarichi lavorativi, nonché la delibera ANAC n. 215 del 26 marzo 2019, «accertata l'opportunità di procedere secondo quanto previsto dalla sopra indicata normativa». Il Nucleo non è a conoscenza se tali «rotazioni» riguardino tutte le persone coinvolte attualmente nelle indagini in corso e nemmeno delle motivazioni di contesto da cui hanno avuto origine. Per questo motivo ritiene opportuno richiedere al Direttore Generale una specifica e dettagliata relazione che, nei limiti consentiti dalle indagini in atto, possa consentire al Nucleo di Valutazione di avere contezza di ricadute, dirette e indirette, sulle attività correlate al Ciclo della performance, alla trasparenza e all'anticorruzione.</p> <p>In un tale contesto il Nucleo di Valutazione, prosegue la sua attività per promuovere, garantire, monitorare, validare e controllare la correttezza dei processi relativi al Ciclo della performance ma ritiene indispensabile un'inversione di tendenza da parte della Governance di Ateneo nella programmazione, nel monitoraggio e nella rendicontazione del Ciclo della performance, della trasparenza e dell'anticorruzione che deve, finalmente, diventare un concreto strumento di crescita dell'efficienza e dell'efficacia e di orientamento al risultato, alla trasparenza e all'anticorruzione.</p> <p>Il Nucleo di Valutazione, senza entrare nel merito di comportamenti aventi rilevanza penale, è consapevole che il ciclo di gestione della performance e le attività connesse alla trasparenza e all'anticorruzione, sono inserite in un processo di miglioramento continuo proprio di ogni struttura organizzativa, che necessita di tempo per consentire l'adozione di opportuni strumenti che traducano la missione e la strategia gestionale e operativa, in un insieme coerente di risultati, misurabili e valutabili. È proprio tale consapevolezza che ha indotto il Nucleo di Valutazione a promuovere e a dare impulso ad azioni di miglioramento chiedendo alla Direzione Generale, ad esempio, di effettuare la mappatura dei processi (mai effettuata prima) e di dotare l'Ateneo di un sistema di controllo di gestione (non risulta che finora si stia agendo in tal senso), a dare la propria disponibilità a presentare al Senato Accademico e al Consiglio di Amministrazione propri documenti all'esame dei medesimi Organi, senza che tale disponibilità purtroppo si concretizzasse (non per volontà del Nucleo di Valutazione). Di recente, il Nucleo aveva manifestato disponibilità a interloquire fattivamente con la Direzione Generale per contribuire a impostare un cronoprogramma che, nel rispetto dei ruoli e delle prerogative, consentisse di dare attuazione a quanto previsto all'art. 6 del D.Lgs. 150/2009 con riferimento al monitoraggio della performance. Nello specifico, la Direzione Generale ha operato come sopra riportato.</p>		

N. Punti di attenzione		Risposta sintetica prevista dall'ANVUR	Modalità di risposta e indicazioni per i commenti	Risposta UNISTRAPG	Commenti
			<p>Il Nucleo di Valutazione, ricorda quanto previsto dalla Direttiva 2/19 Dipartimento della Funzione Pubblica “Misure per promuovere le pari opportunità e rafforzare il ruolo dei Comitati Unici di Garanzia nelle amministrazioni pubbliche” che stabilisce che i Comitati unici di garanzia devono presentare, entro il 30 marzo, agli organi di indirizzo politico-amministrativo una relazione sulla situazione del personale dell’ente di appartenenza riferita all’anno precedente, contenente una apposita sezione sulla attuazione del suddetto Piano triennale e, ove non adottato, una segnalazione dell’inadempienza dell’amministrazione. Tale relazione, che a decorrere dall’entrata in vigore della presente direttiva deve essere trasmessa anche all’Organismo indipendente di Valutazione (OIV), rileva ai fini della valutazione della performance organizzativa complessiva dell’amministrazione e della valutazione della performance individuale del dirigente responsabile. In ragione del collegamento con il ciclo della performance, il Piano triennale di azioni positive deve essere aggiornato entro il 31 gennaio di ogni anno, anche come allegato al Piano della performance.</p> <p>Il Nucleo di Valutazione rileva che tale Relazione non è stata presentata agli organi di indirizzo politico-amministrativo, e inviata in data 25 maggio 2020 al Nucleo di Valutazione e in pari data agli organi di indirizzo politico-amministrativo.</p>		

SEZIONE TERZA **RACCOMANDAZIONI E SUGGERIMENTI**

1. Con riferimento alla valutazione del sistema di Assicurazione della Qualità a livello di Ateneo, il Nucleo di Valutazione:
 - auspica che nei documenti di Politica della Qualità che, su suggerimento del Nucleo stesso come si evince dalle Raccomandazioni e Suggerimenti della relazione annuale 2019, sono stati aggiornati rispetto al Piano strategico di Ateneo 2019-2021 emerga con maggiore chiarezza una visione a tutto tondo della performance dell'Ateneo nella quale siano debitamente tenute in considerazione le interconnessioni tra piano amministrativo e piano della Didattica, della Ricerca e della Terza Missione;
 - sollecita che – anche per promuovere attività di analisi e riflessione delle relazioni annuali del Nucleo stesso, della CPds, dei risultati opinione studenti, degli Indicatori ANVUR di Ateneo – ci sia una maggiore interazione con il Nucleo, anche attraverso degli spazi nel calendario delle sedute degli organi collegiali dedicati a incontri con il Nucleo di Valutazione per una interlocuzione adeguata, pur nel rispetto dei ruoli e delle prerogative assegnate dal sistema di AQ. Infatti, come d'altronde anche richiamato nelle Osservazioni relative alla scheda presente nella sezione sulla Performance, in più occasioni questa esigenza è stata richiamata. Così come il Nucleo ha espresso l'esigenza che i propri documenti non siano sottoposti a riepiloghi o sintesi prodotti da altri per essere presentati a Senato Accademico e CdA in forma, quindi, non integrale;
 - apprezza che, in preparazione alla Visita di accreditamento periodico, il PQ abbia redatto un cronoprogramma del percorso di avvicinamento che, nella propria fase iniziale, ha previsto proprio una revisione del posizionamento dell'Ateneo, del Dipartimento e dei CdS valutati rispetto ai requisiti di Assicurazione della Qualità, che di fatto rappresenta un momento di autovalutazione a tutti i livelli. Il cronoprogramma delle attività e delle fasi è stato condiviso con il Nucleo e auspica, quindi, che tale strumento possa essere utilizzato non solo in vista delle CEV ma anche per porre finalmente a regime una filiera di comunicazione con il NdV adeguata;
 - raccomanda al PQ di continuare nell'attività di formazione per la diffusione della cultura della qualità a tutti i livelli, in particolare di dare seguito quanto prima a quella apprezzabile attività di formazione prevista nel Cronoprogramma delle tappe di avvicinamento alla visita periodica di accreditamento;
 - reitera la richiesta che l'Ateneo, rispetto all'attività di monitoraggio sui Servizi, possa coordinare le diverse rilevazioni messe in campo, in modo che i risultati di Customer satisfaction vengano resi disponibili e pubblici come richiesto anche dai Consigli di Corso di Studio;
 - si augura che il monitoraggio del nuovo Piano Triennale 2020-2022 del Dipartimento avvenga in tempi più adeguati e auspica, inoltre, che, secondo quanto già evidenziato dal Nucleo di Valutazione durante l'audizione del 20 gennaio 2020 con il Direttore del Dipartimento, si possa contare su una maggiore collaborazione e considerazione dei rilievi posti;
 - raccomanda, infine, ancora una volta, sempre allo scopo di favorire una efficace ed efficiente interazione delle strutture coinvolte nei processi di AQ, un riesame delle strutture organizzative a supporto del NdV, del PQ e della Qualità per individuare eventuali opportunità di miglioramento e per dare maggiore agio all'oneroso lavoro del Nucleo di Valutazione così come promesso, in più occasioni, dalla Governance di Ateneo.

2. Con riferimento alla Qualità della formazione a livello dei CdS, il Nucleo di Valutazione:

- raccomanda che venga sempre monitorato da parte del PQ l'uso dei risultati opinione studenti e sollecita l'implementazione di azioni volte alla regolare e definita diffusione degli esiti della rilevazione opinione studenti che è sempre più parte integrante dell'AQ e si raccomanda che tutte le proposte avanzate dal PQ, in accordo con il NdV, sull'uso dei risultati sull'opinione degli studenti, siano recepite e portate a compimento da parte di tutti gli attori del processo di AQ, a livello di Dipartimento, di CPDs e di singoli Corsi di Studio, per il miglioramento continuo della qualità della didattica. Visto, inoltre, il basso coinvolgimento da parte dei docenti a tale rilevazione, è necessario che il PQ continui nell'azione di sensibilizzazione (cfr. Cap. 1.5 Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e, se effettuata, dei laureandi);
- auspica che da parte dei Consigli di Corso di Studio ci sia un processo approfondito per identificare i risultati dell'opinione studenti che mostrano criticità, attraverso un'analisi compiuta discussa e tracciata e che, all'interno del Consiglio di Corso di Studio, siano affrontati i piani di azioni correttive approvate negli obiettivi di miglioramento da conseguire e misurati in tempi attendibili di verifica (cfr. Cap. 1.5 Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e, se effettuata, dei laureandi);
- sottolinea l'importanza dell'adozione da parte dei CdS delle azioni necessarie, da una parte, alla gestione delle criticità segnalate per ognuno di essi dal NdV nella specifica sezione di questa relazione (attrattività, internazionalizzazione, copertura docenti, ecc.) raccomandandone un attento e costante monitoraggio, dall'altra parte a un altrettanto costante monitoraggio di tutte le azioni che possano incrementare l'attrattività dei CdS. In particolare, a titolo di esempio, quello sull'occupabilità dei laureati;
- ritiene necessario dare ancora maggiore impulso ad azioni atte alla valorizzazione dell'indicatore di internazionalizzazione, anche attraverso una implementazione dei doppi titoli e della loro promozione;
- sottolinea, la necessità ormai divenuta stringente di una maggiore dotazione e adeguatezza dei Laboratori e dei supporti tecnologici, anche per la presenza importante delle nuove tecnologie che è stata prevista in tutta la revisione dell'offerta formativa, come nel caso della trasformazione del Lici in Digital Humanities per l'Italiano;
- raccomanda di continuare nel fattivo dialogo delle strutture relative alla Biblioteca con il Collegio dei rappresentanti studenti che, avendo già prodotto buoni risultati nelle azioni intraprese, possa portare a soddisfare anche quelle ulteriori richieste raggiungibili a breve e medio termine;
- chiede che una particolare attenzione sia posta nella programmazione del reclutamento e degli avanzamenti di carriera, ad esempio rispetto all'indicatore della sostenibilità della docenza, sia in riferimento alla copertura degli insegnamenti dalla docenza interna, sia nel tenere in debito conto la copertura degli insegnamenti di settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti;
- richiama, in conclusione, quanto sottolineato in apertura di relazione rispetto al fatto di non aver avuto sempre dati aggiornati e affidabili e che, in particolare, per evidenziare la tendenza dei dati relativi a immatricolati e iscritti anno accademico 2020-2021 non ha avuto l'aggiornamento promesso al 10 ottobre 2020 e ha lavorato sui dati disponibili al 5 ottobre 2020 che mostrano, pur non essendo dati del tutto consolidati, una tendenza ad una decrescita, ad eccezione del CdS magistrale Compsi, in quasi tutti i CdS e una bassa percentuale di avvii di carriera, anche nel corso di studio di nuova istituzione. Per quanto di propria competenza il Nucleo di Valutazione torna a sollecitare l'Ateneo a dare un metodo più formalizzato e, dunque, meno "contingente" alla progettazione, disattivazione e revisione dell'offerta formativa.

3. Con riferimento alla Valutazione della Ricerca e Terza Missione, il Nucleo di Valutazione:

- ritiene non più differibile, pur apprezzando la pianificazione strategica impostata dall'Ateneo per migliorare le componenti quantitative e qualitative della Ricerca e della Terza missione, che l'Ateneo si doti di un adeguato sistema di programmazione e monitoraggio, necessario al raggiungimento degli obiettivi strategici entro il triennio di pianificazione strategica 2019-2021. Infatti, il PQ, avendo nel 2020 avviato una riflessione in merito ai processi di AQ della Ricerca che ha trovato esito nella introduzione strutturata di un documento sostitutivo della SUA-RD per il monitoraggio annuale dei risultati della ricerca, deve passare rapidamente a mettere in campo gli strumenti individuati e, inoltre, trasferire analogo documento anche per il monitoraggio della Terza Missione;
- rileva, infine, che non ha ricevuto alcuna comunicazione formale da parte del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali in merito all'esito della richiesta di accreditamento di un corso di dottorato di nuova istituzione.

4. Per quanto attiene alla parte relativa alla Valutazione della Performance, il Nucleo di Valutazione, rinviando alla *Scheda per l'analisi del ciclo integrato di performance* della Sezione Seconda della presente Relazione,

- sottolinea, in merito all'allegato della presente relazione "Considerazioni del Nucleo sui documenti di bilancio predisposti dall'Ateneo su tematiche specifiche (bilancio sociale, di genere, di sostenibilità, ecc.)" (**ALL. 8**), che l'Ateneo non ha adottato nessuno di questi documenti e segnala l'opportunità di pianificare la progressiva adozione dei documenti di bilancio su tematiche specifiche quali bilancio sociale, di genere, di sostenibilità che potrebbero divenire utili strumenti di presentazione dell'Ateneo al territorio e in generale agli stakeholders;
- esprime, infine, una certa preoccupazione relativamente all'andamento della gestione del Ciclo della Performance per le ragioni ampiamente e dettagliatamente espresse in questa relazione nella scheda relativa nella sezione dedicata. Per quanto riguarda le eventuali ricadute negative sull'organizzazione delle strutture e sulla gestione intesa in senso generale – che il NdV aveva già paventato relativamente alle complesse vicende di Marco Polo-Turandot –, è doveroso aggiungere che gli accadimenti più recenti contribuiscono ulteriormente a rendere la situazione complessa e il NdV auspica che l'Ateneo possa quanto prima chiarire pienamente queste vicende, facendo così luce e chiarendo quanto necessario, potendo così riallineare le tappe del Ciclo della Performance in una sequenza e in una tempistica più congrue agli obiettivi che il Ciclo si prefigge. In tal modo il Nucleo potrà operare un monitoraggio in itinere e un ruolo proattivo di indirizzo verso un miglioramento continuo, anche nella gestione dei processi amministrativi.