



**Relazione annuale dei Nuclei di Valutazione interna  
(D.Lgs. 19/2012, art. 12 e art. 14)  
Università per Stranieri di Perugia**

**INDICE**

**PRIMA SEZIONE: VALUTAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ**

**1. Sistema di AQ a livello di Ateneo**

Premessa

Diffusione della cultura della qualità .....	pag. 2
Trasparenza delle politiche e degli obiettivi .....	pag. 2
Composizione degli organi e interazioni .....	pag. 3
Qualità della formazione a livello di Ateneo .....	pag. 5

A. Attrattività dell'offerta formativa .....	pag. 6
--	--------

B. Sostenibilità dell'offerta formativa .....	pag. 9
---	--------

C. Coerenza tra domanda di formazione espressa dal sistema professionale di riferimento, obiettivi formativi dichiarati dai CdS e risultati di apprendimento previsti .....	pag. 10
---	---------

**2. Sistema di AQ a livello dei CdS**

Analisi dei Rapporti di Riesame e audizioni sul Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Offerta Formativa .....	pag. 11
--	---------

D. Organizzazione dei servizi di supporto allo studio .....	pag. 18
---	---------

E. Adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica dedicata .....	pag. 22
--	---------

**3. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti  
e, se effettuata, dei laureandi..... pag. 23**

**4. Qualità della ricerca dipartimentale ..... pag. 32**

**SECONDA SEZIONE: VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ..... pag. 34**

**TERZA SEZIONE: RACCOMANDAZIONI E SUGGERIMENTI ..... pag. 39**



## **PRIMA SEZIONE**

### **VALUTAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ DELL'ATENEO E DEI CORSI DI STUDIO (CDS)**

#### **1. Sistema di AQ a livello di Ateneo**

##### **PREMESSA**

###### *DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA QUALITÀ*

L'Università per Stranieri di Perugia ha strutturato il proprio sistema di Assicurazione della Qualità (di seguito AQ) in attuazione della disciplina vigente in materia di Autovalutazione, Valutazione e Accredimento periodico delle Università e dei Corsi di Studio (di seguito CdS) dall'anno 2013. Il Presidio di Ateneo per la Qualità della Didattica e della Ricerca (di seguito PQ) è stato costituito il 12 marzo 2013 con decreto rettorale n. 75.

Come già evidenziato nelle passate relazioni, la cultura della qualità e dell'autovalutazione trova difficoltà ad affermarsi come strumento che favorisca il continuo miglioramento dell'attività di formazione e di ricerca scientifica, nonostante quanto dichiarato nell'art. 2 dello Statuto «l'Università contribuisce [...] a promuovere e garantire: [...] l'adozione di sistemi di valutazione per misurare la qualità dell'attività didattica e di ricerca, nonché l'efficacia e l'efficienza dell'attività di servizio delle proprie strutture».

Il Nucleo ritiene che il complesso delle azioni messe in atto (relativamente alla gestione degli adempimenti, al flusso informativo, alla formazione degli attori coinvolti nel sistema) scaturiscano principalmente da quanto richiesto dalla normativa di anno in anno, sottovalutando, di fatto, la spinta innovativa e migliorativa propria di una cultura della qualità pienamente assimilata e condivisa, con l'inevitabile affermarsi di un processo prevalentemente di tipo burocratico.

###### *TRASPARENZA DELLE POLITICHE E DEGLI OBIETTIVI*

I processi di AQ richiedono una forte collaborazione fra tutte le componenti dell'Ateneo e, in primo luogo, un impegno convinto della propria Governance in questa materia.

L'Ateneo solo recentemente (marzo 2016) si è dotato del Piano Strategico (link: <https://www.unistrapg.it/sites/default/files/docs/documentazione/piano-strategico-2016-2018.pdf>) e del documento della Politica della Qualità (link: <https://www.unistrapg.it/sites/default/files/docs/documentazione/politiche-della-qualita-160519.pdf>), adottati con deliberazioni del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione rispettivamente nelle adunanze del 2.3.2016 e del 3.3.2016.

Il Nucleo auspica che quanto prima l'Ateneo ponga a fondamento delle proprie attività gli obiettivi in essi definiti per l'AQ.

Il Nucleo ritiene altresì rilevante l'obiettivo di investire sui meccanismi che facilitino la semplificazione dell'accesso alle informazioni e la loro gestione trasparente ed efficiente. I processi di Autovalutazione, Riesame e AQ si basano in maniera significativa sulla disponibilità e accessibilità di specifiche informazioni controllate e costantemente aggiornate, la cui acquisizione, invece, allo stato attuale, comporta un dispendio di risorse sia da parte del personale TA, sia da parte dei docenti, anche per l'insufficiente utilizzo degli



strumenti di gestione documentale esistenti, nonché per il persistere di una sottovalutazione della corretta organizzazione dei flussi informativi.

Appare quindi fondamentale sviluppare prassi e consolidare il supporto di sistemi informativi di Ateneo all'Assicurazione Qualità e all'autovalutazione, in particolare promuovendone l'integrazione e l'accessibilità, da parte di tutti i potenziali interessati ai diversi livelli (CdS, Dipartimento, Organi di Ateneo e rappresentanze degli studenti), agli indicatori di monitoraggio.

Per quanto riguarda la chiarezza nella distribuzione dei ruoli e responsabilità nel sistema di AQ, è emerso esplicitamente dalle audizioni effettuate il 12 giugno 2015, il 25 febbraio 2016 e il 15 giugno 2016 (cfr verbali del NdV del 12 giugno 2015, del 25 febbraio 2016 e del 15 giugno 2016; link: <https://www.unistrapg.it/node/268>), che non risulta ben delineata la funzione di coordinamento e stimolo che dovrebbe svolgere il PQ nei confronti dei Corsi di Studio (di seguito CdS) e della Commissione Paritetica docenti-studenti (di seguito CPDs).

Anche il ruolo e i compiti del Nucleo rispetto al Sistema di AQ necessitano di una migliore messa a fuoco: il Nucleo, infatti, si è trovato a svolgere da una parte azione di monitoraggio complessivo a livello di Ateneo, dall'altra di analisi e auditing dei singoli corsi, che ha effettuato di propria iniziativa, in autonomia e trasparenza.

Per quanto riguarda i rapporti tra NdV e CPDs, il raccordo metodologico previsto dalla normativa e dai documenti AVA si è limitato all'analisi e alle segnalazioni derivanti dai risultati dei questionari sulle opinioni degli studenti sui corsi di insegnamento. Va, dunque, rafforzata tale interazione ai fini di far emergere valutazioni sull'efficacia dell'offerta formativa in merito a sbocchi occupazionali, rapporti con le parti sociali, efficacia della formazione e risultati di apprendimento attesi.

#### *COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI E INTERAZIONI*

Il PQ è stato istituito il 4 marzo 2013 con deliberazioni adottate dal Consiglio Accademico e dal Consiglio di Amministrazione.

Con D.R. n. 75 del 12 marzo 2013 sono stati nominati i componenti del PQ. Successivamente la composizione del PQ si è modificata con D.R. n. 3 dell'8.01.2014 con la nomina del prof. De Cesaris a Responsabile del PQ per sostituire la prof.ssa Calitti nominata Coordinatore del NdV. Attualmente, dopo le dimissioni del prof. De Cesaris, comunicate con nota del 06.04.2016, e la nomina del dott. Vannini con D.R. n. 90 del 28.04.2016, la composizione del PQ è la seguente:

sei componenti e un Responsabile provenienti sia dal personale docente, sia dal personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo:

- Dott. Giulio Vannini (Responsabile) ricercatore a tempo indeterminato di Lingua e Letteratura Latina;
- Prof. Giovanni Capecchi, professore associato di Letteratura italiana, Delegato del Rettore e del Dipartimento per la didattica;
- Prof. Roberto Dolci, professore associato di Principi e modelli per la ricerca glottodidattica, Delegato del Rettore per le attività di coordinamento del progetto Erasmus Intensive Language Courses (EILC);
- Prof.ssa Elisa Di Domenico, professore associato di Glottologia e Linguistica;
- Dott.ssa Chiara Biscarini, ricercatore a tempo indeterminato di Costruzioni idrauliche, marittime e Idrologia;
- Dott.ssa Loredana Priolo, afferente al Dipartimento di Scienze Umane e Sociali;
- Dott. Matteo Palombaro e dott.ssa Angela Taticchi, in alternanza tra loro, l'uno Responsabile del Servizio Bilancio e l'altra afferente al Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione.

La composizione del PQ appare adeguata rispetto ai compiti affidatagli dalla normativa vigente.

I verbali del PQ sono pubblicati nel sito istituzionale di Ateneo, nella pagina dedicata (link: <https://www.unistrapg.it/it/conoscere-lateneo/organ-e-strutture/presidio-delle-qualit%C3%A0>).

Il Nucleo di Valutazione (nominato con D.R. n. 302 del 2 dicembre 2013) è composto da 6 membri, uno interno Coordinatore del Nucleo, un rappresentante degli studenti e quattro esterni di cui due provenienti dai ruoli accademici e due esperti della valutazione della performance organizzativa. Il Nucleo ha al suo interno



competenze diversificate e complementari e ha durata quadriennale, ad eccezione del rappresentante degli studenti nominato nel dicembre 2015, il cui mandato ha durata biennale.

Il Nucleo di Valutazione dell'Università per Stranieri di Perugia è composto, attualmente, da:

- Prof.ssa Floriana Calitti membro interno, Coordinatore  
Professore Associato di Letteratura Italiana e Delegato del Rettore per l'Assicurazione della Qualità dal 30.05.2013 (D.R. n. 148 del 30.05.2013);
- Dott.ssa Clara Coviello membro esterno  
Già Direttore Generale presso l'Università degli Studi di Udine;
- Prefetto Ignazio Portelli membro esterno  
Ispettore Generale di Amministrazione, Ministero dell'Interno;
- Dott. Alessandro Ferri rappresentante degli studenti  
Studente iscritto al Corso di laurea magistrale in Italiano per l'insegnamento a stranieri (ITAS);
- Prof.ssa Valeria Ruggiero membro esterno  
Professore Ordinario di Analisi Numerica Università degli Studi di Ferrara;
- Prof. Adriano Rocucci membro esterno  
Professore Ordinario di Storia Contemporanea Università degli studi Roma Tre.

Il NdV si è riunito 12 volte nell'anno 2015. I verbali del NdV sono pubblicati nel sito istituzionale, nella pagina dedicata (link <https://www.unistrapg.it/node/268>).

La CPds è composta da:

- Prof. Salvatore Cingari (Presidente), professore associato in Storia delle dottrine politiche;
- Dott.ssa Stefania Tusini (Vice Presidente), ricercatore a tempo indeterminato in Sociologia generale;
- Prof.ssa Piera Margutti, professore associato in Didattica delle lingue moderne;
- Sig.ra Martina Nobili (Segretario), rappresentante degli studenti dei corsi di laurea e laurea magistrale dell'Ateneo;
- Sig.ra Sabine Storai, rappresentante degli studenti dei corsi di laurea e laurea magistrale dell'Ateneo;
- Sig. Mattia Iannello, rappresentante degli studenti dei corsi di laurea e laurea magistrale dell'Ateneo.

La componente docente della CPds è stata nominata dal Consiglio di Dipartimento nella riunione dell'8.05.2013; la componente studentesca, eletta dagli studenti, è stata nominata con D.R. n. 122 del 19.05.2015. Il Presidente è stato nominato dalla stessa Commissione nella riunione del 20.05.2013.

Da quanto emerso nell'ambito del Sistema Qualità e dalla documentazione disponibile, l'attività della CPds riunitasi 6 volte nel 2015 si è focalizzata soprattutto sull'analisi degli esiti della rilevazione dell'opinione sulla qualità della didattica da parte degli studenti e dei docenti, come emerge dalla Relazione di fine anno 2015, mentre non c'è evidenza del parere sulla programmazione didattica dei CdS, né si è tenuto conto di tutti gli altri indicatori richiesti dall'ANVUR nel documento "Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano" (si veda in particolare l'allegato V). Pertanto, come emerso dall'audizione del 15 giugno 2016, un'area di miglioramento per la CPds riguarda i compiti e le funzioni direttamente coinvolti nel Sistema AQ.

Infatti, la CPds dovrebbe svolgere anche un ruolo fondamentale in merito al monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica; il compito che si è assunto negli anni passati è stato quello di analisi delle opinioni espresse dagli studenti sulle attività didattiche, elaborando proposte volte al miglioramento dell'efficacia e della qualità dei servizi didattici.

I verbali della CPds sono pubblicati nel sito istituzionale nella pagina dedicata (link: <https://www.unistrapg.it/it/conoscere-lateneo/organi-e-strutture/dipartimento-di-scienze-umane-e-sociali/commissione-paritetica-docenti-studenti>).

Per quanto riguarda la frequenza e la qualità delle interazioni tra NdV, PQ e Organi di Governo, il Nucleo trasmette la propria relazione annuale sullo stato dell'arte della propria attività e condivide i verbali delle proprie riunioni con il Rettore, il Direttore Generale, il Presidente del Senato Accademico (Rettore), il Presidente del Consiglio di Amministrazione, il Direttore del Dipartimento e, in alcune occasioni specifiche, direttamente con il PQ e con i Presidenti CdS.



La relazione annuale è trasmessa anche ai Presidenti dei CdS, ai rappresentanti degli studenti, al Responsabile del PQ, alla CPDs, ai Gruppi di Assicurazione della Qualità (Gruppi di Riesame), al Delegato del Rettore e del Dipartimento per la Didattica, al Delegato del Rettore per la Ricerca, alla Delegata di Ateneo per le Rilevazioni AVA delle opinioni dei docenti e degli studenti.

L'interazione con il PQ è consistita in una audizione avvenuta il 12 giugno 2015 e, successivamente, ripetuta il 25 febbraio 2016 per verificare lo stato di attuazione di quanto emerso nella precedente audizione, nonché il 15 giugno 2016 per richiedere informazioni utili alla stesura della presente relazione.

Per quanto riguarda le interazioni tra PQ, CPDs, Consigli di Corso, il PQ ha analizzato la Relazione della CPDs di fine anno nella riunione dell'11.12.2015 suggerendo un approfondimento sulle proposte di miglioramento in seguito all'analisi degli esiti dei questionari e suggerendo la possibilità di adottare una scala di misurazione diversa.

Nelle riunioni del 13.01.2016 e del 20.01.2016, il PQ ha preso in esame i Rapporti di Riesame (di seguito RdR) annuali e ciclici dei vari CdS intervenendo con qualche modifica.

Sempre il PQ afferma che le interazioni con gli Organi di governo sono state per lo più informali (cfr. verbale del NdV del 25 febbraio 2016). Pertanto non esistono evidenze documentali se non una nota inviata al Rettore il 1° luglio 2015 per sollecitare la stesura di linee strategiche di Ateneo, necessarie per procedere all'elaborazione delle "Linee guida per l'Assicurazione della qualità".

Gli Studenti sono attori del Sistema AQ poiché partecipano a tutti gli organi menzionati. Sono infatti presenti nella CPDs, nel NdV, nei Gruppi di Riesame dei CdS.

Su sollecitazione del NdV, nella persona del rappresentante degli studenti, si rileva che solo a partire dal mese di giugno 2016 i rappresentanti degli studenti hanno visto i propri verbali pubblicati nel sito istituzionale di Ateneo (nella pagina dedicata al Collegio dei Rappresentanti degli Studenti - link: <https://www.unistrapg.it/it/conoscere-lateneo/amministrazione-e-organizzazione/amministrazione-trasparente/organizzazione/organi-di-ateneo/collegio-dei-rappresentanti-degli-studenti>). Si sollecita, dunque, la creazione di pagine web in cui mettere in evidenza i flussi documentali specifici per una diffusione di informazioni anche a livello degli studenti. Il loro ruolo è più o meno attivo a seconda del contesto.

In seguito alla riorganizzazione degli uffici del personale PTA attuata a partire dal 20 maggio 2015, è stato istituito il "Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione" come ufficio di supporto amministrativo al PQ e al NdV, con il compito di garantire, oltre al necessario supporto tecnico amministrativo al PQ e al NdV anche i flussi informativi tra i vari attori coinvolti, inclusa la CPDs.

Il Nucleo esprime l'esigenza che al personale dedicato alla gestione della qualità venga fatta adeguata formazione.

La lettura congiunta dei documenti che descrivono, da una parte, la struttura organizzativa e le responsabilità a livello di Ateneo e, dall'altra, la struttura esistente del sistema di AQ di Ateneo fa emergere la mancanza di una formalizzazione complessiva del modello di AQ e dei processi ad esso legati.

Il NdV ritiene che vada specificato in termini più concreti qual è il rapporto fra i Corsi di studio, il Dipartimento e i Consigli di Corso di Studi.

In particolare, il NdV ritiene opportuno che sia resa più chiara la distribuzione dei compiti precisi dei singoli organi, specificando l'interazione tra di essi nel processo decisionale.

#### *QUALITÀ DELLA FORMAZIONE A LIVELLO DI ATENEO*

Per le valutazioni seguenti sono stati utilizzati gli indicatori messi a disposizione dall'ANVUR nell'area del sito riservata al NdV (Indicatori carriera studenti 2015 – dati estratti a ottobre 2015), integrati con altri dati



riguardanti le opinioni degli studenti (pubblicati sul sito di Ateneo aggregati per corso di studio), laureandi e laureati autonomamente attinti dalla banca dati Almalaurea.

## A. ATTRATTIVITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

### *ANDAMENTO GENERALE DELLE IMMATRICOLAZIONI (DINAMICA ULTIMI TRE ANNI; TENDENZE IN CORSO; MOTIVAZIONI DELLE TENDENZE IN CORSO; CRITICITÀ)*

Si precisa che per "studenti immatricolati" si intende, nell'ambito degli indicatori ANVUR in parola, gli studenti che in quell'anno accademico si iscrivono per la prima volta nella loro vita

- ad un corso di studi universitario (per i corsi di laurea di primo livello);
- ad un corso di studio di secondo livello.

L'andamento complessivo delle immatricolazioni dell'Ateneo nel corso degli ultimi 3 anni (a.a. 2012/2013: n. 136 – a.a. 2013/2014: n. 120 - a.a. 2014/2015: n. 116) mostra un trend di contrazione, pari al 14,7 % a fronte di un calo a livello nazionale pari allo 0,08%. Infatti, gli immatricolati di tutti gli Atenei risultano essere n. 269.521 nell'a.a. 2012/2013, n. 269.233 nell'a.a. 2013/2014 e n. 269.285 nell'a.a. 2014/2015.

L'analisi più fine a livello di singoli Corsi di studio, secondo le schede dell'ANVUR "Indicatori carriere studenti" del singolo corso, rivela una varietà di situazioni.

Nell'ambito delle due triennali (LT):

- il corso di laurea in "Lingua e Cultura Italiana" nell'a.a. 2012-2013 vede un numero di immatricolati pari a 41, nell'a.a. 2013/2014 una perdita consistente, scendendo a n. 21 immatricolati, mentre nell'a.a. 2014/2015 una ripresa, risalendo a n. 29 immatricolati.
- il corso di laurea in "Comunicazione Internazionale e Pubblicitaria" pur mantenendo un andamento stabile e positivo avendo nell'a.a. 2012/2013 n. 95 immatricolati e un lieve aumento nell'a.a. 2013/2014 con n. 99 immatricolati, registra una lieve discesa nell'a.a. 2014/2015 con n. 87 immatricolati.

Riguardo alle lauree magistrali (LM) la situazione è la seguente:

- relativamente al corso di laurea magistrale "Italiano per l'Insegnamento a Stranieri" si rilevano nell'a.a. 2012/2013 n. 67 immatricolati, con un calo nell'a.a. 2013/2014 a n. 43 immatricolati ma con una ripresa nell'a.a. 2014/2015 risalendo a n. 51 immatricolati;
- per il corso di laurea magistrale "Promozione dell'Italia all'Estero" si rileva, nell'a.a. 2012/2013, il dato di n. 18 immatricolati, nell'a.a. 2013/2014 un aumento a n. 28 immatricolati e una ridiscesa nell'a.a. 2014/2015 con n. 17 immatricolati;
- il corso di laurea magistrale "Relazioni Internazionali e Cooperazione allo sviluppo" vede nell'a.a. 2012/2013 n. 45 immatricolati, nell'a.a. 2013/2014 un netto calo con n. 20 immatricolati e una ripresa nell'a.a. 2014/2015 risalendo a n. 28 immatricolati;
- per il corso di laurea magistrale "Comunicazione Pubblicitaria" si rileva nell'a.a. 2012/2013 il dato di n. 32 immatricolati, nell'a.a. 2013/2014 un netto calo con n. 21 immatricolati e una lieve ripresa nell'a.a. 2014/2015 con n. 23 immatricolati.

Sia le lauree di I che di II livello mostrano in generale una riduzione del numero degli immatricolati che viene evidenziata anche nei RdR dei CdS "Comunicazione internazionale e pubblicitaria", "Comunicazione Pubblicitaria" e "Promozione dell'Italia all'estero", legando a questa criticità una serie di azioni di miglioramento dell'attrattività dell'offerta formativa, con particolare attenzione a precise azioni da mettere in campo sull'orientamento in ingresso.

Inoltre, il miglioramento dell'attrattività dei CdS è individuato come obiettivo prioritario anche nel *Piano Strategico di Ateneo 2016-2018*, pubblicato nel sito istituzionale in marzo 2016



(link: <https://www.unistrapg.it/sites/default/files/docs/documentazione/piano-strategico-2016-2018.pdf>)

Infatti, nel predetto documento si illustrano alcune azioni previste per la realizzazione dei seguenti obiettivi nell'ambito della "linea trasversale" *Potenziare i servizi agli utenti e migliorare l'attrattività Unistrapg*:

Migliorare l'attrattività della formazione universitaria e dei corsi di lingua e cultura italiana:

- migliorare la qualità dell'esperienza formativa universitaria;
- supporto agli studenti nel reperimento degli alloggi;
- apertura dei percorsi formativi a Visiting Student;
- internazionalizzazione del titolo di studio;
- mobilità Erasmus ed extra-Erasmus in entrata ed in uscita;
- coinvolgimento di studenti senior in attività di orientamento in itinere.

Miglioramento continuo dei servizi agli utenti:

- monitoraggio degli standard di qualità dei servizi offerti;
- collaborazione con gli enti locali per il rilascio di una Tessera unica studente per la fruizione dei servizi universitari e del diritto allo studio;
- potenziamento infrastrutture informatiche;
- potenziamento dei servizi on-line;
- potenziamento dei servizi per gli studenti con Bisogni Educativi Speciali (BES).

#### *BACINO DI PROVENIENZA DELLE IMMATRICOLAZIONI (ADEGUATEZZA RISPETTO AGLI OBIETTIVI)*

L'Ateneo si connota istituzionalmente come Ateneo a vocazione internazionale e multiculturale che fonda nella formazione linguistica, anche per studenti non di madre lingua italiana, lo strumento indispensabile di comunicazione internazionale, coesione e integrazione sociale, promozione della lingua e cultura italiana.

Il Nucleo rileva che la percentuale di studenti immatricolati con titolo di Scuola secondaria superiore estero è pari al 34,5% e quella di studenti iscritti a una LM con titolo di I livello conseguito all'estero è 16,8% (fonte: indicatore ANVUR a.a. 2014/2015 – estrazione dati: ottobre 2015).

Dai dati di Ateneo (fonte: applicativo GISS – estrazione dati: 22 luglio 2015) si registra una quota di stranieri rispetto agli iscritti al primo anno che varia dal 41,1% nell'a.a. 2012/2013 al 36% nell'a.a. 2013/2014 e al 40,9% nell'a.a. 2014/2015. Va però rilevato che in valore assoluto il numero totale di stranieri, rispetto agli iscritti al primo anno, passa da 418 nell'a.a. 2012/2013 a 357 nell'a.a. 2014/2015, con un calo progressivo allineato al calo degli iscritti.

#### *TASSI DI ABBANDONO AL TERMINE DEL PRIMO ANNO*

Dai dati ANVUR, con riferimento alla coorte dell'a.a. 2013/2014, la prosecuzione al II anno registra un dato molto elevato (81,9). Tra i corsi triennali, tuttavia, la LT Lingua e Cultura Italiana evidenzia un piazzamento particolarmente negativo sull'abbandono al I anno (indice di prosecuzione pari a 52,4); tra le magistrali l'indice di prosecuzione al II anno più basso (70,00) è quello della LM Relazioni Internazionali e Cooperazione allo sviluppo.

La riduzione del tasso di abbandono tra il I e II anno è un obiettivo messo specificatamente a fuoco dall'Ateneo nel *Piano Strategico 2016-2018* con la previsione di una serie di azioni di supporto.

Sono state definite tre linee conduttrici sulle quali orientare negli anni a venire le azioni di miglioramento dell'offerta formativa:

- eccellenza della didattica, dei formatori e dell'ambiente di apprendimento;
- specializzazione/professionalizzazione dell'offerta didattica;
- innovazione dei percorsi formativi.



### *ESITI DIDATTICI*

A livello di Ateneo si osserva che l'indicatore relativo al numero dei CFU acquisiti su quelli da acquisire alla fine del I anno è pari a 51,3, mentre il numero di studenti che passa al II anno con più di 39 CFU è pari a 34,1.

I RdR, soprattutto dei corsi di studio Italiano per l'insegnamento a Stranieri, Lingua e Cultura Italiana, e Promozione dell'Italia all'estero, evidenziano un calo progressivo delle competenze in entrata degli studenti, legato anche all'alta percentuale degli studenti stranieri e alla provenienza scolastica. Gli esiti dell'azione di recupero con lettori appositi non compaiono ancora nei documenti di AQ.

Gli indicatori ANVUR risultano ancora critici in merito a prosecuzione e regolarità.

La situazione è più problematica nelle triennali (l'indicatore CFU acquisiti su CFU da sostenere alla fine del I anno è pari a 32,9 per Lingua e Cultura Italiana e 48,6 per Comunicazione Internazionale e Pubblicitaria; mentre l'indicatore del numero di studenti che passano al II anno con più di 39 CFU è 9,5 per Lingua e Cultura Italiana e 34,3 per Comunicazione Internazionale e Pubblicitaria).

Va sottolineata una percentuale di fuoricorso di oltre il 32% a livello di Ateneo e un indicatore sui laureati regolari pari a 32,3 (dato ANVUR).

Il Nucleo raccomanda la messa in atto di specifiche azioni finalizzate a migliorare gli esiti didattici (azione dei servizi di orientamento e tutorato, finalizzate alla riduzione della dispersione tra il primo e il secondo anno, in particolare per le lauree di I livello).

### *DURATA DEGLI STUDI*

L'indicatore ANVUR di Ateneo sui laureati regolari è pari 32,3 e diventa 49,3 se si considerano i laureati dopo N+1 anni. Il dato è in linea con quello nazionale e di poco inferiore rispetto ai CdS delle stesse aree.

In genere il ritardo nel conseguimento del titolo di laurea triennale è pari circa a 0,4-0,5 anni, mentre per quello magistrale il ritardo varia da 0,5 (Italiano per l'Insegnamento a Stranieri) a 1 anno (Promozione dell'Italia all'Estero).

### *ELEMENTI DISTINTIVI DELL'OFFERTA FORMATIVA RISPETTO AL CONTESTO DI RIFERIMENTO (REGIONALE, NAZIONALE O INTERNAZIONALE) E PUNTI DI FORZA.*

L'Ateneo di Perugia Stranieri ha come vocazione istituzionale la diffusione e la promozione della lingua e della cultura italiana nel mondo, e si caratterizza per una offerta didattica specializzata su questi aspetti.

Punto di forza rispetto al contesto nazionale è, appunto, la mission stessa dell'Ateneo e il numero elevato di stranieri che l'Università riesce ad attrarre. È auspicabile una maggiore incisività nello sviluppare questa mission istituzionale mediante la promozione di corsi dal profilo bene caratterizzato, come per esempio, i Corsi di studio per la classe di concorso per l'insegnamento della lingua e cultura italiana e della lingua italiana come lingua straniera nelle scuole statali italiane di ogni ordine e grado (LT Lingua e Cultura Italiana e LM Italiano per l'Insegnamento a Stranieri).

Infatti, con l'istituzione della classe di concorso A-23 "Lingua italiana per discendenti di lingua straniera (alloglotti)" l'Università per Stranieri di Perugia ha la possibilità di individuare, nella propria offerta formativa, un corso di laurea propedeutico (Lingua e Cultura Italiana) e uno magistrale (Italiano per l'Insegnamento a Stranieri), che può costituire titolo di accesso alla predetta classe di concorso. Si tratta di mirare ulteriormente il programma di studi per permettere ai laureati che scelgono questa strada di accedere al concorso per l'insegnamento.

Riguardo all'indicatore ANVUR sui laureati che hanno acquisito almeno un CFU in attività di stage (36,9), si sottolinea un posizionamento superiore sia al contesto nazionale che a quello di area. Tuttavia, il rapporto



tra il numero di CFU conseguito in attività di stage, rispetto ai CFU totali, resta molto basso (2,8), al di sotto del contesto nazionale e di area. La quota di studenti che acquisiscono almeno 6 CFU all'estero è pari a 7,2 e la quota di laureati che hanno acquisito almeno 9 CFU all'estero è pari a 9,0.

L'Ateneo si è prefisso nell'ambito del *Piano Strategico 2016-2018* l'aumento del numero di studenti in mobilità internazionale e di implementare la proporzione di CFU acquisiti all'estero.

In conclusione, l'analisi condotta dal Nucleo in merito agli indicatori della didattica sollecita per l'immediato futuro un approfondimento finalizzato ad individuare le effettive possibilità di miglioramento.

## **B. SOSTENIBILITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Per effettuare la valutazione della sostenibilità dell'offerta formativa, il NdV ha esaminato le informazioni contenute nelle schede SUA-CDS 2016 (a.a. 2016/2017), situazione al 20 maggio 2016.

Si riporta il calcolo relativo al rispetto del DID ai fini della SUA 2016. Si precisa che quanto di seguito riportato riguarda soltanto i seguenti sei Corsi di studio:

### *Corsi Triennali*

Lingua e cultura italiana;  
Comunicazione internazionale e pubblicitaria.

### *Corsi Magistrali*

Italiano per l'insegnamento a stranieri;  
Promozione dell'Italia e del Made in Italy;  
Comunicazione pubblicitaria, storytelling e cultura d'immagine;  
Relazioni Internazionali e Cooperazione allo Sviluppo.

### Valori massimi di Ateneo:

Yp = numero di ore standard individuali di didattica assistita individuato dall'Ateneo e riferito ai professori a tempo pieno (max = 120 ore): 120

Ypdf = numero di ore standard individuali di didattica assistita individuato dall'Ateneo e riferito ai professori a tempo definito (max = 90 ore): 90

Yr = numero di ore standard individuali di didattica assistita individuato dall'Ateneo e riferito ai ricercatori (max = 60 ore): 60

(\*) Kr = fattore correttivo relativo ai risultati della VQR: 1

$$DID = (Yp \times Nprof + Ypdf \times Npdf + Yr \times Nric) \times (1 + X)$$

### Ai fini del calcolo di DID:

Nprof = numero dei professori a tempo pieno dell'Ateneo (\*);

Npdf = numero dei professori a tempo definito dell'Ateneo (\*);

Nric = numero totale dei ricercatori a tempo pieno e definito dell'Ateneo (\*);

Yp = numero di ore standard individuali di didattica assistita individuato dall'Ateneo e riferito ai professori a tempo pieno (max = 120 ore);

Ypdf = numero di ore standard individuali di didattica assistita individuato dall'Ateneo e riferito ai professori a tempo definito (max = 90 ore);

Yr = numero di ore standard individuali di didattica assistita individuato dall'Ateneo e riferito ai ricercatori (max = 60 ore);

X = percentuale di didattica assistita erogabile per contratto di insegnamento, affidamento o supplenza (max = 30%).

(\*) Situazione al 20.05.2016 ricavata dagli archivi Cineca aggiornati al 19.05.2016.



Numero massimo di ore di didattica a livello di Ateneo:

$$7.215 = (120 \times 33 + 90 \times 3 + 60 \times 22) \times (1 + 0.3)$$

Numero massimo di ore di didattica a livello di Ateneo corretto in funzione della qualità della ricerca:

7.215

Numero di ore effettive:

6.170 di cui:

3494 ore di didattica assistita riferita a Professori a tempo pieno

260 ore di didattica assistita riferita a Professori a tempo definito

1476 ore di didattica assistita riferita a Ricercatori

940 ore di didattica assistita per contratto di insegnamento, affidamento o supplenza.

La quantità di didattica assistita effettivamente erogabile resta al di sotto di 7215 che è il limite massimo calcolato. Analizzando la quota di didattica dovuta alle varie componenti della docenza si osserva un utilizzo dei professori a tempo pieno di 3494 ore al di sotto della quota di riferimento (3960 ore) e una quota di docenza a contratto pari a 940 ore.

A fronte di ciò i ricercatori erogano complessivamente 156 ore di didattica in più rispetto alla quota prevista.

Il NdV esprime un parere positivo in merito alla sostenibilità dell'offerta formativa e rileva che l'indicatore DID è ampiamente soddisfatto. Il NdV sottolinea l'importanza della sistematicità di un attento monitoraggio del carico didattico e della distribuzione delle ore di didattica tra i diversi ruoli.

L'analisi dei pensionamenti previsti per il 2016-2019 vede nel 2017 la cessazione di un Professore Ordinario e 3 Ricercatori Universitari e nel 2018 la cessazione di un Professore Ordinario, 2 Professori Associati e un Ricamatore.

Il calcolo totale del DID per l'anno 2016 mette in evidenza la possibilità di una sostenibilità globale anche a fronte della riduzione delle risorse di docenza per i pensionamenti previsti fino al 2019.

### **C. COERENZA TRA DOMANDA DI FORMAZIONE ESPRESSA DAL SISTEMA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO, OBIETTIVI FORMATIVI DICHIARATI DAI CDS E RISULTATI DI APPRENDIMENTO PREVISTI**

Nelle audizioni con i Presidenti dei CdS effettuate dal NdV (verbale del 25 febbraio 2016; link: <https://www.unistrapg.it/node/268>) emerge che il ruolo delle parti sociali non è ancora previsto in modo strutturato nella fase di progettazione dell'offerta formativa, così come nell'analisi di efficacia dei percorsi. I rapporti con le parti sociali sono limitati o a consultazioni ufficiali (ma occasionali, al momento di presentare l'offerta formativa e senza che emergano, peraltro, da una discussione sulla domanda di formazione), oppure a incontri informali (nelle pur numerose iniziative programmate) che non vengono consolidati in un processo di consultazione permanente, programmato nel modello organizzativo dei CdS. Non si evince quanto questi rapporti con le parti sociali (a parte alcune convenzioni stipulate con enti pubblici o con altri Atenei per i doppi titoli) influiscano e diano un fattivo contributo alla progettazione ed evoluzione dei percorsi formativi.

A titolo esemplificativo si cita la riunione dell'11.02.2015 (Quadri A1a delle schede SUA-CdS offerta 2016), in cui i Coordinatori dei CdS hanno esposto a rappresentanti del Comune, della Provincia, dell'Ufficio Scolastico Regionale, dei sindacati, delle associazioni imprenditoriali e di commercio le modifiche agli ordinamenti didattici e le esigenze di miglioramento che hanno motivato tali modifiche, soffermandosi ognuno su alcune specificità peculiari del proprio Corso.



Oltre al plauso per gli sforzi dell'Ateneo non si evince dal verbale un reale contributo degli stakeholders a identificare le esigenze emergenti dalla realtà sociale ed economica a motivazione dei percorsi formativi e dei risultati di apprendimento attesi.

Il Nucleo di Valutazione prende atto, comunque, che molte azioni correttive indicate nei RdR sono volte a individuare in modo più appropriato i riferimenti del sistema professionale per i vari CdS e ad avviare una reale sistematizzazione del processo di Consultazione. Già nei quadri A1b delle SUA-CdS 2016 si osserva una ricerca di stakeholders più specifici ed appropriati per i vari percorsi. Inoltre, appare estremamente positiva l'attenzione alla nuova classe di concorso per l'insegnamento della "Lingua italiana per discenti di lingua straniera" A-23 (si vedano in particolare i RdR dei CdS Lingua e Cultura Italiana e Italiano per l'Insegnamento a Stranieri) e la mappatura compiuta dal RICS sui percorsi di altri Atenei nella stessa classe di laurea, di cui si auspica siano resi disponibili esiti e ricadute.

Nel *Piano strategico 2016-2018* l'analisi del contesto esterno (Cap. II "Il contesto esterno") nel quale si può inserire l'offerta formativa dell'Ateneo, indica, nell'approvazione del 31 luglio 2015 da parte del Consiglio dei Ministri del regolamento per il riordino delle classi di concorso, finalizzato all'insegnamento nelle scuole medie e superiori ove è inserita la nuova classe concorsuale, quella in "Lingua italiana per discenti di lingua straniera", uno dei punti di forza su cui far leva per un futuro molto prossimo, oltre alla vocazione più generale di promozione della lingua e cultura italiana nel mondo, del dialogo interculturale e della comunicazione e cooperazione internazionale.

Per quanto riguarda gli sbocchi occupazionali dei laureati dei CdS, dai dati Almalaurea degli ultimi 3 anni emerge che la maggior parte dei laureati che sono occupati esercitano la loro attività nell'ambito dei Servizi: la percentuale va dal 93,7% (2013) all'89% (2014) al 91,1% (2015). In particolare nell'ultimo anno di indagine (2015) il 16,5% è impegnato nella Pubblica Amministrazione, mentre il 15,2 nella Scuola e Ricerca e il 26,6% nel Commercio.

Diversi CdS lamentano la mancanza di informazioni sull'occupazione dei laureati che ritornano nel paese di origine dopo la laurea. Come ripetuto in diversi RdR, andrebbe promossa una indagine sui laureati dell'Ateneo sia a scopo informativo che per fidelizzare gli ex-alumni e creare una rete di laureati che possano entrare essi stessi nei Comitati di Indirizzo e fare da supporto per l'Ateneo e i nuovi laureati.

## 2. Sistema di AQ a livello dei CdS

### *ANALISI DEI RAPPORTI DI RIESAME E AUDIZIONI SUL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA*

Il Nucleo di Valutazione ha effettuato le audizioni con i Presidenti dei Corsi di Studio dell'Ateneo, con il PQ, con i componenti del Gruppo di Riesame e con la componente studentesca, in data 25 febbraio 2016, in modo da verificare lo stato di attuazione del Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) nell'ambito delle attività didattiche. Gli esiti di tali audizioni sono riportati nel verbale del NdV del 25 febbraio 2016, pubblicato nel sito istituzionale (link: <https://www.unistrapg.it/node/268>).

Per preparare tali audizioni il Nucleo ha chiesto all'Ufficio di Supporto di raccogliere per ogni CdS i seguenti indicatori "sentinella", relativamente al triennio 2012-2013, 2013-2014 e 2014-2015:

1. Iscritti al I anno e percentuale di stranieri e percentuale provenienti da triennali non dell'Università per Stranieri di Perugia;
2. Regolarità studenti (% di studenti che passano al II anno avendo acquisito CFU>39);
3. Tasso di abbandono dal I al II anno;
4. Quota studenti inattivi alla fine del I anno;
5. Percentuale dei fuori corso;



6. Regolarità laureati (n. laureati che hanno conseguito il titolo dopo 3 anni e dopo 2 anni; numero iscritti della coorte relativa);
7. Tempo medio di conseguimento del titolo (media sui laureati dell'anno);
8. % di occupazione (AlmaLaurea).

Per quanto riguarda gli indicatori 2), 4) e 6) i dati, per il triennio considerato, non erano disponibili.

Il Nucleo ha proceduto prima delle audizioni ad analizzare, alla luce degli indicatori AQ5 relativi all'accreditamento dei CdS, i Rapporti di Riesame annuali e triennali (ciclici), il cui iter si è concluso alla fine di gennaio 2016.

In base all'analisi dei dati riportati nei punti A), B), C), D), E) della presente relazione e degli esiti delle audizioni dei Presidenti dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale (CdS) compiute in data 25 febbraio 2016, il Nucleo esprime la seguente valutazione per quanto riguarda i singoli Corsi di Laurea e Laurea Magistrale.

### **Corso di laurea: Lingua e cultura italiana (LICI)**

L'andamento degli iscritti al primo anno, anche se si segnala una ripresa, resta però ancora in sofferenza. Il numero di iscritti al primo anno del CdS era di 66 nell'a.a. 2012/2013, 36 nell'a.a. 2013/2014, 47 nell'a.a. 2014/2015 (fonte: applicativo GISS, estrazione dati: 22 luglio 2015).

Dal Rapporto di riesame annuale non si evincono evidenze che i problemi individuati siano stati effettivamente risolti. Alcuni obiettivi appaiono troppo generici e non sono pienamente definiti i progetti da attuare. Inoltre, le azioni correttive sono carenti nell'indicazione delle responsabilità, degli indicatori rispetto ai quali misurare il raggiungimento degli obiettivi e della tempistica di monitoraggio, attuazione e verifica. Manca la strutturazione organizzativa in processi.

Va rilevato che l'andamento degli esiti didattici nell'ultimo triennio (tassi di abbandono tra il I e il II anno e numero dei fuoricorso) mostra criticità.

Le criticità rilevate riguardano carenze nella preparazione di base degli studenti e una necessità di maggiore coordinamento fra i programmi degli insegnamenti. Non si evince con chiarezza come avviene la verifica dei requisiti di accesso e il processo di recupero delle lacune in ingresso e dei debiti formativi. Vengono, infatti, indicate due azioni correttive (Potenziamento delle conoscenze di base, Coordinamento dei programmi), ma non è chiaro se si tratta di azioni già in corso.

Le azioni correttive previste nel precedente riesame (potenziamento tirocinio alzando il numero di ore previste, azioni che tengano conto dell'istituzione di una classe di concorso per l'insegnamento dell'italiano come L2, raccolta di informazioni circa l'ingresso di laureati stranieri nel mondo del lavoro nel paese d'origine, contatti con istituzioni, enti e aziende in grado di offrire possibilità occupazionali) sono state solo parzialmente realizzate. Per quelle realizzate la descrizione di quanto fatto non è supportata da indicatori di efficacia.

I dati occupazionali sono lievemente inferiori a quelli a livello nazionale sulla classe e confermano il carattere di propedeuticità del corso Lingua e Cultura Italiana a una magistrale.

Dall'audizione è emerso che la mancanza dei requisiti in accesso viene rilevata da un test ed esistono possibilità di recupero (lettorati) e uno sbarramento per chi non supera la verifica per il livello richiesto. Esistono grosse disparità di aspettative in termini di qualità della formazione tra studenti italiani e studenti in particolare di lingue distanti; ci sono gruppi che hanno scarse interazioni (cinesi) e potrebbero essere incentivate attività di tutorato di studenti senior anche attraverso la partecipazione a bandi per fondi giovani su progetti specifici.

Si rileva la mancanza di dati sugli esiti occupazionali dei laureati che tornano nel proprio paese d'origine.



### **Corso di Laurea: Comunicazione internazionale e pubblicitaria (COMIP)**

Il numero complessivo degli iscritti al primo anno mostra una buona capacità di attrazione, ma si segnala un andamento dei predetti iscritti che mostra una tendenza a calare. Il numero degli iscritti al primo anno del CdS era di 133 nell'a.a. 2012/2013, 124 nell'a.a. 2013/2014, 110 nell'a.a. 2014/2015 (fonte: applicativo GISS, estrazione dati: 22 luglio 2015).

Dal Rapporto di riesame annuale si evince che non sono presenti evidenze che i problemi individuati siano stati effettivamente risolti. Alcuni obiettivi appaiono troppo generici e non sono pienamente definiti i progetti da attuare. Inoltre, le azioni correttive sono carenti nell'indicazione delle responsabilità, degli indicatori rispetto ai quali misurare il raggiungimento degli obiettivi e della tempistica di monitoraggio, attuazione e verifica.

Alcune azioni correttive relative a riesami precedenti non sono state realizzate (motivazioni degli abbandoni tra il I e II anno), mentre per altre non appare possibile misurarne la ricaduta (Adeguamento delle competenze e abilità linguistiche in italiano degli studenti non italofoni).

L'azione correttiva del precedente riesame (mettere gli studenti in contatto con esperienze-testimonianze di percorsi professionali convenzionali e "non-convenzionali" all'interno del mondo della comunicazione) è stata realizzata promuovendo una serie di incontri-testimonianze. Non appare evidente se l'azione ha avuto efficacia (non è presente il numero di incontri e il dato di partecipazione degli studenti è generico).

Vengono evidenziati quali punti di forza del CdS l'istituzione di una Job Bank e del Programma di tirocinio "Improve your talent", oltre a una serie di iniziative sull'orientamento in uscita. Di tali iniziative non si forniscono indicatori che permettano di apprezzarne l'efficacia sul percorso di studi.

Non è presente un Comitato di Indirizzo e non appare evidente se esistono documenti da cui emergano le conoscenze/competenze delle figure professionali a partire dalle quali deve essere progettata l'offerta formativa del CdS, né è evidente se tali rapporti formali e informali abbiano una ricaduta strutturale sul CdS. Una criticità rilevata è la carenza di strumenti per valutare la soddisfazione degli studenti che hanno svolto tirocini. Altra criticità deriva dall'analisi delle opinioni di aziende ed enti presso cui sono stati svolti i tirocini, da cui emergono carenze nella preparazione, nelle abilità linguistiche e informatiche nonché nella capacità di lavorare in gruppo.

Dall'audizione è emerso che c'è consapevolezza di una attrattività che va monitorata; si lamenta qualche problema con la procedura di iscrizione online e con i vincoli che permettono di avere una percentuale ristretta di docenze esterne.

È in via di costituzione un "Collegio università-mondo del lavoro" che potrebbe rendere strutturale e consolidato il rapporto con gli stakeholders. Si stanno incentivando azioni di supporto per gli studenti lavoratori in modo da rendere pienamente praticabile la formula che può essere prevista di iscrizione a tempo parziale.

Sono state fatte riunioni con il delegato alla didattica prof. Capecchi e con il PQ per predisporre il processo di autovalutazione ed è stato possibile grazie alla costituzione del Servizio programmazione disporre di dati per le analisi e le valutazioni entro il processo di autovalutazione per l'Assicurazione della Qualità.

### **Corso di Laurea Magistrale: Italiano per l'insegnamento a stranieri (ITAS)**

L'andamento degli iscritti al primo anno, anche se si segnala una ripresa, resta ancora inferiore al numero di iscritti al I anno del triennio in considerazione. Il numero degli iscritti al primo anno del CdS era di 71 nell'a.a. 2012/2013, 47 nell'a.a. 2013/2014, 56 nell'a.a. 2014/2015. Alta la percentuale dei fuoricorso che nell'a.a. 2014/2015 è del 30,9% degli iscritti totali (fonte: applicativo GISS, estrazione dati: 22 luglio 2015).

Dal Rapporto di Riesame annuale emerge che criticità riguardano la scarsa regolarità nel percorso di studi e la necessità di migliorare le procedure che consentono la verifica dei requisiti di ammissione al CdS; si segnalano, infatti, pur essendo questa una LM, carenze nella preparazione di base (soprattutto sulle conoscenze linguistiche da parte degli studenti non di madrelingua italiana). Vengono indicate due azioni



correttive (favorire la regolarità del percorso di studio e il superamento delle lacune in ingresso: nomina delegato ai lettori, istituzione di specifiche classi di sostegno linguistico dopo test di posizionamento, seminari propedeutici su nozioni di base e attività di tutoraggio da parte di dottorandi e assegnisti di ricerca dell'Ateneo). Sono definite modalità ma non responsabilità e indicatori di efficienza per permettere il monitoraggio in itinere e a conclusione della coorte.

I rapporti con gli stakeholders sono non formalizzati (incontri, rapporti attraverso tirocini).

Non è presente un Comitato di Indirizzo, anche se nel primo semestre 2015/16 è stato fatto un incontro con una serie di rappresentanti significativi delle parti sociali.

Il CdS sembra avere consapevolezza dei documenti da cui emergono le conoscenze/competenze delle figure professionali a partire da cui deve essere progettata l'offerta formativa del CdS.

Si ripropone, come azione correttiva, l'intenzione di formalizzare e consolidare l'azione di consultazione con rappresentanti delle professioni della formazione linguistica e scolastica della regione Umbria, mantenendo contatti con il MIUR per quanto riguarda l'istituzione della classe di insegnamento dell'italiano per stranieri.

Altra azione riguarderà, invece, il monitoraggio del collocamento nel mondo del lavoro dei laureati stranieri che ritornano nei loro paesi d'origine e le cui carriere non sono tracciate da Almalaurea.

Non sono indicati responsabili delle azioni previste, né tempistiche e indicatori.

Dall'Audizione è emersa una criticità legata alle lacune in ingresso per una laurea magistrale: la presenza di studenti con carenze in ingresso è anche dovuta ad accordi del MAE (esoneri dal test d'ingresso di italiano) con i paesi di provenienza, che garantiscono la presenza di requisiti di conoscenza della lingua italiana non sempre realistici; sono state messe in campo varie azioni correttive, ma la problematica non è ancora risolta. Si è cercato di attivare un tutorato con studenti senior, seminari propedeutici e, soprattutto, test di posizionamento linguistico per tutti gli studenti che non abbiano già la certificazione linguistica del livello richiesto (C1) con sbarramento alla possibilità di iscrizione all'esame se non sono state superate le verifiche dei percorsi di dottorato per il recupero delle lacune indicate.

Una serie di azioni di sostegno erano state individuate e poi nell'anno accademico in corso intraprese, sia per le lacune in ingresso, sia per accorciare il ritardo nel conseguimento della laurea (seminario pre-tesi, lettori e seminari propedeutici cfr. Rapporto di Riesame annuale).

### **Corso di Laurea Magistrale: Promozione dell'Italia e del Made in Italy (PRIMI)**

*(fino all'a.a. 2014/2015: Corso di Laurea Magistrale in Promozione dell'Italia all'Estero (PRIE))*

L'andamento degli iscritti al primo anno mostra una tendenza insoddisfacente evidenziando una sofferenza in corso. Il numero degli iscritti al primo anno del CdS era di 19 nell'a.a. 2012/2013, 29 nell'a.a. 2013/2014, 15 nell'a.a. 2014/2015. Si rileva anche l'alta percentuale di fuoricorso che nell'a.a. 2014/2015 sono il 40,7% degli iscritti totali (fonte: applicativo GISS, estrazione dati: 22 luglio 2015).

Dal Rapporto di riesame annuale emerge che alcuni obiettivi appaiono troppo generici e non sono pienamente definiti i progetti da attuare. Inoltre, le azioni correttive sono carenti nell'indicazione delle responsabilità, degli indicatori rispetto ai quali misurare il raggiungimento degli obiettivi e della tempistica di monitoraggio, attuazione e verifica.

Vengono indicate quattro azioni correttive (aumentare gli iscritti, ampliare l'offerta formativa dei lettori, migliorare il percorso di stage, redigere un Regolamento di Ateneo per il recupero dei debiti segnalati durante i test di ingresso, comune a tutti i corsi di studio). Le azioni indicate non hanno responsabili, né tempistica, né precisa indicazione degli interventi inseriti in un processo.

I dati occupazionali sono inferiori a quelli della media italiana dei corsi della stessa classe. L'azione correttiva proposta (Rilanciare il CdS, migliorando l'offerta formativa e mantenendo un equilibrio tra le materie umanistiche e scientifiche) risulta piuttosto generica e priva di responsabile, tempistica, indicatori di efficacia. I rapporti con gli stakeholders non sono formalizzati (incontri, rapporti attraverso tirocini).



Non è presente un Comitato di Indirizzo. La Presidente del CdS ha avuto incontri con le parti sociali. Non si citano documenti o rapporti di enti/istituzioni da cui emergano le conoscenze/competenze delle figure professionali a partire da cui deve essere progettato l'offerta formativa del CdS.

Si ripropone come azione correttiva, l'intenzione di formalizzare e consolidare l'azione di consultazione con rappresentanti delle professioni. Altra azione riguarderà i percorsi di stage.

Non sono indicati responsabili delle azioni previste, né tempistiche e indicatori.

Dall'audizione oltre a essere confermato il quadro già delineato è emersa la necessità di ristrutturare le prove di verifica dei requisiti di accesso e di permettere l'iscrizione agli studenti che effettivamente ne siano in possesso. Si rileva inoltre che vanno controllate le schede dei programmi di insegnamento perché non risultano sempre articolate secondo i descrittori di Dublino, in particolare per quanto riguarda le modalità di verifica e i docenti degli insegnamenti.

### **Corso di Laurea Magistrale: Comunicazione pubblicitaria, storytelling e cultura d'immagine (COMPSI)**

*(fino all'a.a. 2014/2015: Corso di Laurea Magistrale in Comunicazione Pubblicitaria - COMPU)*

L'andamento degli iscritti al primo anno registra un calo tra gli a.a. 2012/2013 e 2013/2014 e la ripresa di una sola unità nell'a.a. 2014/2015. Il numero degli iscritti al primo anno del CdS era di 31 nell'a.a. 2012/2013, 24 nell'a.a. 2013/2014, 25 nell'a.a. 2014/2015. Alta è la percentuale dei fuoricorso, nell'a.a. 2014/2015 pari al 43,4% (fonte: applicativo GISS, estrazione dati: 22 luglio 2015).

Dal Rapporto di Riesame annuale si evince che non sono presenti evidenze che i problemi individuati siano stati effettivamente risolti.

Le azioni correttive relative a riesami precedenti riguardano:

- 1) recupero della flessione nelle iscrizioni al I anno, motivazioni degli abbandoni tra il I e II anno: si è pianificata una revisione del percorso formativo e la decisione di trasformare il CdS in una classe di laurea diversa dall'attuale;
- 2) recupero del ritardo nel conseguimento del titolo: si è prevista una diversa modalità di verifica all'ingresso con azioni di recupero soprattutto per studenti con cittadinanza non italiana e non esclusivamente per lacune linguistiche ma disciplinari. Trattandosi di una LM si veda quanto già detto per ITAS e PRIMI per il recupero di requisiti non presenti in ingresso;
- 3) miglioramento della mobilità in Erasmus: viene misurato un indicatore che registra tale miglioramento.

Entrambi le azioni 1) e 2) non hanno prodotto ricadute. Infatti, l'analisi fatta nel RdR e gli indicatori Anvur mettono in evidenza il permanere delle criticità, soprattutto nel ritardo del conseguimento del titolo (non quantificato nel RdR).

L'azione correttiva del precedente riesame (mettere gli studenti in contatto con esperienze-testimonianze di percorsi professionali convenzionali e "non-convenzionali" all'interno del mondo della comunicazione) è stata realizzata promuovendo una serie di incontri-testimonianze. Non appare evidente se l'azione ha avuto efficacia.

Il RdR rileva la mancanza di dati sull'occupabilità dei laureati e afferma un buon successo dei tirocini (pur senza riportare dati di sintesi).

Dall'audizione è emerso che gli esiti didattici non brillanti possono essere motivati dal fatto che molti studenti lavorano durante gli studi; non è sfruttata la modalità di iscrizione a tempo parziale. Inoltre la questione di mancanza di requisiti di accesso è un problema complesso, non ancora risolto.

Non esiste evidenza del modello del sistema di AQ e dei ruoli rivestiti dalle persone in tale sistema; emerge che il sistema gravita attorno a poche persone.



Ci sono iniziative di attività condivise con attori del territorio; si auspica che esse sfocino in una formalizzazione di rapporti sistematici.

### **Corso di Laurea Magistrale: Relazioni Internazionali e Cooperazione allo Sviluppo (RICS)**

L'andamento degli iscritti al primo anno, anche se si segnala una ripresa, resta ancora inferiore al numero di iscritti al I anno del triennio in considerazione. Il numero degli iscritti al primo anno del CdS era di 45 nell'a.a. 2012/2013, 23 nell'a.a. 2013/2014, 28 nell'a.a. 2014/2015. Alta è la percentuale dei fuoricorso, nell'a.a. 2014/2015 pari al 44,6% degli iscritti totali (fonte: applicativo GISS, estrazione dati: 22 luglio 2015).

Dal Rapporto di riesame annuale è emerso che l'azione correttiva relativa al riesame precedente ha riguardato, in particolare, l'obiettivo del recupero del ritardo nel percorso di studi ed è stata imperniata sulla revisione del percorso e su una più attenta articolazione nella tempistica di erogazione.

L'analisi condotta nel Riesame annuale mette in evidenza una accresciuta attrattività del percorso, dovuta, secondo il Gruppo di Autovalutazione, alla revisione del percorso e all'opportunità del conseguimento di doppio titolo (Università di Dalarna). Viene confermato il tasso di mobilità Erasmus degli studenti del Corso di studio.

Viene riproposta l'azione correttiva del precedente riesame (recupero del ritardo nel percorso di studi). Permane la carenza di indicatori rispetto ai quali misurare il raggiungimento degli obiettivi e della tempistica di monitoraggio, attuazione e verifica.

L'azione correttiva del precedente riesame (migliorare i servizi di accompagnamento al lavoro per gli studenti stranieri) segnala una soddisfazione degli studenti, rilevata in modo informale. Non ci sono indicatori misurati che permettano di confermarne l'efficacia. Per l'azione informativa volta a rendere costante il flusso delle informazioni circa le attese del mondo del lavoro nei riguardi dei neolaureati, sono state realizzate numerose iniziative.

Il RdR rileva un tasso di occupazione più alto per i laureati rispetto a quelli degli altri corsi di studi della stessa classe e una generale soddisfazione dei tutor esterni sulla preparazione degli studenti.

L'azione correttiva prevista è volta a rendere strutturali i rapporti con gli stakeholders del corso e ad ampliare il panorama di aziende ed enti consultati, inserendo anche ex-studenti, con lo scopo di approfondire l'analisi sulla domanda di formazione.

Dall'audizione è emerso che si stanno formalizzando i rapporti con alcuni stakeholders, cercando di fidelizzarli al CdS in modo che possano innescarsi dei processi di collaborazione effettiva in Comitati di indirizzo.

È stata fatta una mappatura dell'offerta didattica a livello nazionale sulle due classi di LM, per riprogettare il percorso, per differenziarlo rispetto al panorama nazionale e per qualificarlo.

Sono state intraprese azioni per attenuare il dato di non regolarità del percorso di studio.

In sintesi alcune considerazioni generali derivano dall'analisi di dettaglio compiuta (verbale NdV del 25 febbraio 2016; link: <https://www.unistrapg.it/node/268>):

A) Il ruolo delle parti sociali non emerge in modo strutturale nella fase di progettazione dell'offerta formativa così come nell'analisi di efficacia dei percorsi. Oltre a non esserci alcun rappresentante degli stakeholders coinvolto nei Gruppi di Riesame, i rapporti con le parti sociali sono limitati o a consultazioni ufficiali (ma occasionali, al momento di presentare l'offerta formativa e senza che emergano, peraltro, da una discussione sulla domanda di formazione), oppure a incontri informali (nelle pur numerose iniziative programmate) che non vengono consolidati in un processo di consultazione permanente, programmato nel modello organizzativo dei CdS. Non si evince quanto questi rapporti con le parti sociali (a parte alcune convenzioni stipulate con enti pubblici o con altri atenei per i doppi titoli) influiscano e diano un fattivo contributo alla progettazione ed evoluzione dei percorsi formativi.



Il Nucleo di Valutazione prende atto, comunque, che molte azioni correttive sono volte a sistematizzare la fase del processo di Consultazione.

B) In alcune Lauree Magistrali si lamentano carenze nella preparazione degli studenti in ingresso non di madrelingua italiana e si prevedono azioni di recupero (promosse da ITAS, vedi RdR, e trasversali a tutti i CdS). Il D.M. 270/04 prevede all'art. 6, comma 2 che «l'università stabilisce per ogni corso di laurea magistrale, specifici criteri di accesso che prevedono, comunque, il possesso di requisiti curriculari e l'adeguatezza della personale preparazione verificata dagli atenei, con modalità definite nei regolamenti didattici». Pertanto non risulterebbe congruo avere al I anno di corso magistrale studenti iscritti con carenze relative ai requisiti di accesso. È opportuno rivedere i criteri di accesso alle lauree magistrali, eventualmente prevedendo percorsi di recupero "preliminari" all'iscrizione al I anno di una laurea magistrale, considerando anche che i requisiti, soprattutto linguistici, richiesti e indicati espressamente nella Scheda SUA, potrebbero costituire *conditio sine qua* non all'iscrizione stessa ma all'iscrizione agli esami qualora non ci fosse il superamento della verifica finale dei corsi di dottorato per il recupero del debito formativo in lingua italiana.

C) Le azioni correttive previste nei Rapporti di Riesame annuale e ciclico si pongono spesso obiettivi troppo generici e non sempre risulta pienamente definita la progettualità attraverso cui si perseguono tali obiettivi. Inoltre, le azioni correttive sono carenti nell'indicazione delle responsabilità (che deve essere univoca per ogni azione), degli indicatori quantitativi rispetto ai quali misurare il raggiungimento degli obiettivi e della tempistica di monitoraggio, attuazione e verifica.

D) In merito ai risultati sulla soddisfazione degli studenti, eccetto che nel CdS Italiano per l'Insegnamento a Stranieri, non sembra esserci evidenza di una divulgazione di tali risultati agli studenti, soprattutto in riferimento ai singoli insegnamenti, anche se nella relazione della CPDs viene citato un parere del Presidio di Qualità (verbale n. 18 del 2 novembre 2015) che suggerisce di rendere visibili a tutti sul sito internet d'Ateneo «i dati aggregati a livello di Dipartimento e Corsi di laurea», nonché «i dati dei singoli insegnamenti valutati con almeno 5 questionari, previa acquisizione di nulla osta dei docenti interessati». Manca in tutti i RdR un'analisi relativa ai singoli insegnamenti.

E) Riguardo alle schede degli insegnamenti, anche se risulta formalmente quasi completa la compilazione per i corsi attivati, andrebbe fatta una verifica qualitativa della coerenza degli obiettivi, dei contenuti, dei metodi e delle modalità didattiche rispetto ai risultati di apprendimento attesi dichiarati nelle schede SUA dei CdS. Inoltre, in molte schede di insegnamento (selezionate a campione) le modalità degli esami e di altri accertamenti dell'apprendimento sono indicate in modo generico senza specificare quali risultati di apprendimento vengano richiesti (per lo più una indicazione di questo tipo: «esame orale»). In merito a quest'ultimo punto, si considerino gli esiti della soddisfazione degli studenti sulla domanda 4: «Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?». Per gli studenti con meno del 50% di frequenza la percentuale di soddisfazione è sopra la media di Ateneo solo nelle LM (Italiano per l'Insegnamento a Stranieri, Promozione dell'Italia all'Estero, Relazioni Internazionali e Cooperazione allo sviluppo e Comunicazione Pubblicitaria). Migliore (anche se non completamente) la situazione per i frequentanti che fanno meno ricorso alle informazioni sul web.

F) In merito al sistema di gestione dei CdS, il modello di governance ha il suo baricentro nel Consiglio di CdS, ma in nessun CdS appare evidente una strutturazione in processi e la predisposizione di una tempistica con cui controllare il flusso dei processi e la loro gestione. Non risulta evidenza dei flussi informativi interni. Solo in alcuni RdR ciclici si fa riferimento alla gestione della comunicazione esterna attraverso il sito web di Ateneo.

Il Nucleo rileva che dalle audizioni emerge il grande impegno dei docenti responsabili dei CdS nell'implementare e rendere efficaci azioni di miglioramento e di qualificazione dei percorsi formativi. È tuttavia evidente la mancanza di una regia che diriga e monitori il sistema di AQ.



#### **D. Organizzazione dei servizi di supporto allo studio**

Il rapporto tra gli studenti iscritti nell'a.a. 2014/2015 (n. 955) ai corsi di laurea e laurea magistrale, nonché ai corsi del vecchio ordinamento ad esaurimento (fonte: Indicatori ANVUR; estrazione ottobre 2015), e il personale tecnico amministrativo al 31.12.2015 (n. 155 – fonte: Piano integrato dell'Ateneo 2016-2018) è pari a 6,16.

Il rapporto tra il personale tecnico amministrativo sopra citato (n. 155) e il personale docente di ruolo al 31.12.2015 (n. 58: 11 ordinari, 25 associati e 22 ricercatori – fonte: Piano integrato dell'Ateneo 2016-2018) è pari a 2,67: è un dato che continua a rimanere elevato e che riflette un elemento di squilibrio strutturale nella composizione del personale dell'Ateneo.

Come messo in evidenza dalla relazione del NdV "Programmazione triennale 2013/2015 - Monitoraggio attività annuale 2015. Validazione dati mancanti per indicatori PRO3 (nota MIUR prot. 3434 del 10.03.2016)", approvata nella riunione del Nucleo del 10-11 maggio 2016, nell'anno 2015 è entrato definitivamente in funzione il nuovo sistema CINECA di Gestione delle carriere degli studenti dei corsi di laurea, denominato ESSE3, sotto la responsabilità del Servizio Segreteria dei Corsi di Laurea e Didattica. Contemporaneamente è stata attivata un'area web attraverso la quale lo studente può svolgere le operazioni più comuni ovvero: iscriversi online ai corsi di laurea; consultare il proprio profilo; consultare i dati della propria carriera universitaria; prenotarsi agli esami; pagare le tasse. A partire dall'a.a. 2015/2016 l'iscrizione degli studenti ai corsi di laurea è avvenuta online; anche il MAV per il pagamento delle tasse è stato reso disponibile precompilato online; da luglio 2015 gli studenti hanno avuto la possibilità di iscriversi agli esami tramite web (con ESSE3).

Il NdV ha esaminato gli esiti della rilevazione sulla qualità dei servizi da parte degli studenti e dei docenti che si è svolta negli anni 2014 e 2015 in concomitanza con quella relativa all'opinione sulla qualità della didattica (**ALL. 11**). Lo studente ha compilato il questionario al momento dell'iscrizione ad ogni singolo esame e il docente ha compilato il questionario per ogni proprio insegnamento. I risultati, espressi in media, sono stati misurati su scala da 1 a 10. I questionari compilati dagli studenti sono stati n. 913 per l'anno 2014 e n. 882 per l'anno 2015. I questionari compilati dai docenti sono stati n. 96 per l'anno 2014 e n. 109 per l'anno 2015.

Si rileva una crescita significativa della soddisfazione degli studenti nel 2015 rispetto al 2014.

La rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità dei servizi di segreteria mostra che nel 2014 la valutazione media del grado di soddisfazione è stata pari a 6,81 su un massimo di 10, mentre nel 2015 tale valutazione è salita a 7,62.

#### Servizi di orientamento

All'interno dell'Area Relazioni Internazionali, Biblioteca e Promozione è attivo il Servizio Orientamento, che fornisce una qualificata accoglienza anche mediante una costante presenza e assistenza agli studenti, per orientamento in ingresso, in itinere e in uscita a tutti gli iscritti ai corsi dell'Ateneo, nelle seguenti modalità:

##### *Orientamento in ingresso*

- in sede one to one;
- presso istituzioni scolastiche della regione (Progetto "Alternanza scuola-mondo del lavoro, Legge n. 107, 13/7/2015);
- mediante stage di tre giorni "full immersion" in Ateneo per studenti di scuole secondarie superiori;
- attraverso partecipazione a fiere del settore;
- tramite informazione via web, posta elettronica e chat;
- tutorato e assistenza a studenti neo-iscritti per piani di studio e questioni di carattere didattico.



#### *Orientamento in itinere*

- tutorato e assistenza studenti iscritti;
- informazione agli studenti, oltre alla relativa istruzione pratiche per l'attivazione di stage e tirocini formativi presso le aziende;
- assistenza a studenti lavoratori e a iscritti dipendenti di Enti Pubblici con i quali l'Ateneo ha stipulato specifici rapporti convenzionali;
- nel 2015 è stata svolta l'attività di orientamento relativa alla convenzione IELTS– British Council

#### *Orientamento in uscita*

- attività di job placement (cicli di seminari di orientamento al lavoro organizzati nei due semestri, organizzazione e gestione evento "career day", AlmaLaurea, Progetto "Fixo", oltre a un servizio di accesso gratuito ai curricula degli studenti, ai sensi del collegato lavoro – art. 48 L. 183/2010).

Si rileva anche che nell'ambito di quanto previsto nel 2014 dalle rispettive Commissioni per l'integrazione e il sostegno degli studenti disabili e con DSA delle Università degli Studi di Perugia e Università per Stranieri di Perugia e dal lavoro del tavolo tecnico congiunto istituito nel 2015 è stato attivato un servizio di Counseling psico-pedagogico per tutti gli studenti dei due Atenei (come certificato nel "Report finale attività congiunte", firmato in data 30 dicembre 2015, dai Delegati rettorali per la Disabilità di UNIPG e UNISTRAPG). È stato attivato il monitoraggio delle azioni congiunte attraverso la predisposizione di questionari che rilevano il grado di soddisfazione degli studenti. Sono state messe in atto attività formative congiunte destinate al personale di entrambi gli Atenei.

La rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità dei servizi di orientamento e di assistenza mostra che nel 2014 la valutazione media del grado di soddisfazione è stata pari a 6,97 su un massimo di 10, mentre nel 2015 tale valutazione è salita a 8,29.

#### Servizi di assistenza per la mobilità internazionale

Per quanto riguarda la mobilità internazionale, la Segreteria Corsi di laurea gestisce:

- la prova di lingua italiana per gli studenti stranieri richiedenti visto pre-iscritti ai corsi di laurea/laurea magistrale tramite le Rappresentanze diplomatiche italiane all'estero;
- le prove ingresso per tutti gli studenti, compresi, quindi, gli studenti stranieri di cui sopra.

Per quanto riguarda la presenza e la qualità dei servizi di assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno e per la mobilità internazionale il Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità con la supervisione del coordinatore alla mobilità ha posto in essere le seguenti attività:

#### A) Organizzazione di seminari di orientamento:

- *prima dell'emanazione dei bandi di mobilità* (finalità: promuovere tra i propri iscritti le azioni di mobilità offerte dall'Ateneo, ponendo debita attenzione alle opportunità di crescita professionale e personale dei beneficiari; contenuti: illustrare le procedure di candidatura, fornendo puntuali indicazioni in merito alla scelta della sede ospitante, spiegando dettagliatamente le attività da realizzare in mobilità e i contributi economici disponibili)
- a seguito della selezione dei beneficiari (contenuti: procedure relative alla fase di application, alla stesura del learning agreement ed alla compilazione del contratto finanziario)
- prima della partenza per la mobilità presso la sede ospitante (contenuti: controllo finale della modulistica, delle procedure da completare all'arrivo e dei documenti da consegnare al rientro).



Per gli studenti che non hanno potuto assistere ai Seminari (perché fuori sede o impossibilitati per ragioni personali a essere presenti) il Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità fissa appuntamenti per incontri con i singoli richiedenti nei quali vengono riepilogate le informazioni erogate nei Seminari.

È buona prassi dell'ufficio relazioni internazionali svolgere più incontri face-to-face a beneficio di docenti/staff e soprattutto degli studenti che si apprestano alla mobilità.

- B) Redazione di "vademecum" prodotti dal personale del Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità pubblicati sul sito web di Ateneo, che rappresentano un utile supporto a studenti e staff per organizzare e gestire la propria esperienza di mobilità.
- C) Procedura di riconoscimento delle attività formative realizzate in mobilità che garantisce piena trasparenza grazie ai seguenti provvedimenti:

- approvazione scala ECTS di Ateneo aggiornata secondo le linee guida del processo di Bologna; Regolamento d'Ateneo "Linee guida per il riconoscimento di CFU (Crediti Formativi Universitari)" del 26/07/2010 e successivi aggiornamenti;

- Regolamento Tesi di Laurea, approvato dal Consiglio di Facoltà dell'Università per Stranieri di Perugia nella seduta del 31 maggio 2011, che prevede (Art. 9 – Valutazione), per determinare il voto di laurea del candidato, l'attribuzione di "1 punto nel caso in cui all'interno del curriculum dello studente sia presente un'esperienza Erasmus".

Per quanto riguarda il processo riconoscimento crediti: il delegato rettorale alla mobilità fornisce supporto ai partecipanti nella scelta dei percorsi formativi analizzando e approvando i learning/training agreement proposti prima della mobilità - sia per la mobilità in uscita che per quella in ingresso -, nel rispetto delle tempistiche imposte dai Partner; allo stesso modo il delegato valuta eventuali modifiche proposte entro un termine stabilito dall'inizio dell'esperienza di mobilità ed al rientro in sede prende visione dei Transcript of Records/Transcript of Work per la convalida delle attività svolte all'estero. Laddove i partecipanti ricevono il Transcript al rientro in sede la procedura di riconoscimento avviene in tempi serrati.

Il personale del Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità procede in ultima istanza con l'inserimento e la validazione delle attività riconosciute nel curriculum studiorum degli studenti in collaborazione con la segreteria studenti corsi di Laurea.

- D) Attivazione colloqui individuali con i lettori/docenti titolari dei corsi per una valutazione delle competenze linguistiche nel rispetto dei requisiti imposti dai partner negli accordi inter-istituzionali Erasmus.

Si ricorda che l'Ateneo a livello curricolare offre agli studenti la possibilità di partecipare gratuitamente ai lettori linguistici disponibili in lingua inglese, spagnola, francese, giapponese, araba e cinese. Questi lettori hanno contribuito alla preparazione dei beneficiari, particolarmente dove gli Istituti partner richiedono specifiche competenze.

- E) Creazione nel sito web dell'Ateneo di apposite pagine dove il Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità pubblica i report ottenuti da docenti e studenti che hanno realizzato esperienze di mobilità per permetterne la consultazione a tutti gli interessati.

Nelle stesse pagine vengono inoltre pubblicati i link ad articoli apparsi negli organi di stampa nazionali e locali nei quali si affrontano tematiche relative alla mobilità promossa dall'Ateneo.

Dietro suggerimento del Servizio, su base volontaria gli studenti al rientro dalla mobilità producono dei report che sono resi fruibili sul sito web di Ateneo. Sempre in rete è stato creato uno spazio per la pubblicazione della newsletter dell'Agenzia Nazionale Erasmus+/Indire per la consultazione di studenti e staff.



F) Stesura di un bollettino mensile a cura del Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità grazie al quale vengono opportunamente diffuse e promosse all'interno del corpo docente/amministrativo dell'Ateneo tutte le attività ed iniziative relative alla gestione della mobilità.

G) Accoglienza studenti incoming.

Il Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità è aperto al pubblico tre giorni su cinque ogni settimana per incontri personali con gli studenti in partenza o al ritorno dalla mobilità e naturalmente per fornire assistenza agli studenti incoming; viene comunque garantita assistenza costantemente via e-mail, via telefono e via Skype ogni giorno lavorativo della settimana.

Tutto ciò consente di mantenere contatti continui con gli studenti/staff in uscita e in entrata per monitorare le esperienze di mobilità.

Tutor vengono appositamente selezionati tra gli studenti iscritti ai corsi di laurea e laurea magistrale per fornire supporto al personale del servizio che si occupa della gestione dei programmi di mobilità e per fornire assistenza costante agli studenti in ingresso. Tali tutor vengono selezionati in base alle competenze linguistiche e interculturali per svolgere attività di supporto al personale del servizio che si occupa della gestione dei programmi di mobilità e per fornire assistenza costante agli studenti in ingresso; in tal senso è buona prassi privilegiare nella selezione dei tutor coloro i quali hanno già effettuato esperienze di mobilità.

Per gli studenti in mobilità incoming vengono organizzate sessioni di accoglienza all'inizio di ogni semestre; queste sessioni prevedono la partecipazione dell'intero personale del Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità, del coordinatore Erasmus e dei tutor.

Gli studenti in arrivo ricevono un kit contenente tutte le indicazioni utili per il disbrigo delle formalità burocratiche, i servizi dell'Ateneo, l'offerta formativa e i servizi della città e dello stesso Ateneo. La mobilità viene poi monitorata tramite il supporto dei docenti dei corsi ai quali prendono parte gli studenti incoming e dei tutor in servizio presso l'ufficio, nonché tramite incontri personali. Costante infine è il rapporto via e-mail con i coordinatori Erasmus degli Atenei di provenienza per l'invio dei learning/training agreement e dei successivi changes ma anche per invio di feedback relativi ai soggiorni degli studenti.

Agli studenti Erasmus in ingresso viene offerta la possibilità di prendere parte a titolo gratuito ai corsi ordinari di lingua e cultura italiana organizzati dall'Ateneo al fine di migliorare le competenze linguistiche necessarie per seguire corsi di Laurea/Laurea Magistrale e contestualmente ottenere crediti ECTS a seguito del superamento di esami finali trimestrali o test di profitto mensili. Il consolidato approccio metodologico adottato nell'ambito dei corsi di lingua garantisce piena fruibilità dei corsi offerti dal Dipartimento di Scienze Umane e Sociali.

Il numero degli studenti in ingresso che richiede supporto e/o indicazioni relativamente a visti o assicurazioni è minimo; in molti casi questo supporto viene richiesto direttamente ai referenti dell'istituzione di appartenenza. Per quanto compete l'Università per Stranieri di Perugia in ogni caso tutte le indicazioni necessarie sono disponibili online e sistematicamente inviate ai partner insieme al documento "Erasmus datasheet"; il servizio accoglienza di Ateneo gestisce direttamente le procedure legate a visti, permessi di soggiorno ed assicurazioni, contando anche sulla presenza di un ufficio di Polizia all'interno della sede dell'Università.

La maggior parte degli studenti in ingresso non consulta il Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità per quanto concerne la ricerca dell'alloggio ma provvede autonomamente alle prenotazioni. L'Ateneo, non avendo una propria residenza Universitaria, pubblica regolarmente online tutte le informazioni relative al servizio di supporto per la ricerca dell'alloggio a favore degli studenti in ingresso che viene offerto attraverso:

- collaborazione con l'ente regionale per il diritto allo studio;
- servizio online dell'ente regionale per il diritto allo studio, denominato "Cercalloggio", dedicato alla ricerca dell'alloggio nel comune di Perugia;
- protocollo d'intesa siglato con il Comune di Perugia, l'Università degli Studi di Perugia, la Federazione Italiana Mediatori Agenti d'Affari e la Federazione Italiana Agenti Immobiliari Professionali (<https://www.unistrapg.it/it/vivere-il-campus/servizi/alloggi-city-campus>).



La rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità dei servizi di assistenza per la mobilità internazionale ha registrato un significativo incremento del livello di soddisfazione. Infatti, nel 2014 la valutazione media del grado di soddisfazione è stata pari 7,31 su un massimo di 10, mentre nel 2015 tale valutazione è salita a 8,99.

#### Attività di tirocinio/stage

Per quanto riguarda le attività di tirocinio curriculare avviate nell'a.a. 2014/15, il numero totale di tirocini/stage avviati è pari a 163 (85 nelle triennali e 78 nelle magistrali), di cui 81 presso enti pubblici e 82 presso imprese e studi privati.

Di questi 163, 105 tirocini hanno permesso di acquisire un numero di CFU pari a 6/8 mentre i rimanenti sono relativi a attività di piccola entità (3/5 CFU).

Si rileva che il corso Italiano per l'Insegnamento a Stranieri ha deciso nell'ultimo Riesame 2015 di incrementare i CFU attribuiti alle attività di tirocinio e ai laboratori. Tale azione sarà verificata alla fine del 2016.

Il numero dei tirocini formativi e di orientamento non curricolari, gestiti direttamente dal Servizio Orientamento non è rilevante (n. 16 di cui: in Italia n. 12; in Europa: n. 1; fuori Europa: n. 3).

### **E. Adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica dedicata**

Nella Scheda SUA-CdS – sezione "Qualità", con riferimento all'A.A. 2015/2016 e 2016/2017, nel quadro B4 sono indicati le aule, i laboratori e le aule informatiche, le sale studio e le biblioteche a disposizione degli studenti iscritti al singolo corso di studio.

Va rilevato un importante ampliamento dei servizi bibliotecari grazie al Protocollo d'intesa tra il Centro Servizi Bibliotecari (CSB) dell'Università degli Studi di Perugia e il Sistema Bibliotecario e Documentale di Ateneo (SBDA) dell'Università per Stranieri di Perugia, stipulato nel 2014, in base al quale nel 2015 è stata raggiunta l'azione congiunta dell'estensione dell'orario di apertura di n. 3 biblioteche dell'Università degli Studi di Perugia (Biomedica, Chimica, Studi Storici Politici e Sociali) fino alle ore 19 nonché delle biblioteche di Economia e Agraria della predetta Università fino alle 18 del venerdì. I servizi di queste biblioteche sono condivisi dall'Università per Stranieri di Perugia, soprattutto per quanto riguarda la biblioteca di Studi Storici Politici e Sociali.

Nei risultati della Rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità dei servizi sono stati raccolti dati in merito all'adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica. Su un massimo di dieci la valutazione media degli studenti è stata la seguente:

- Ritieni che gli spazi dedicati allo studio siano adeguati? – nel 2014: 6,93, nel 2015: 7,94
- Quanto ritieni adeguati i locali dedicati all'attività didattica (aule, laboratori, etc.)? – nel 2014: 7,27, nel 2015: 8,30
- Quanto ritieni adeguate le attrezzature destinate all'attività didattica (lavagne luminose, etc.)? – nel 2014: 7,19, nel 2015: 8,25
- Quanto sei soddisfatto del funzionamento dei laboratori informatici? – nel 2014: 6,16, nel 2015: 7,33
- Quanto sei soddisfatto dei servizi del sistema bibliotecario d'Ateneo? – nel 2014: 7,10, nel 2015: 8,31.

L'adeguatezza della dotazione di spazi per lo studio individuale passa da 6,93 a 7,94, mentre per quanto riguarda i servizi bibliotecari la valutazione sale da 7,10 a 8,31.

Per quanto riguarda le aule, la valutazione passa da 7,27 a 8,30 e la soddisfazione per le attrezzature sale da 7,19 a 8,25. Rispetto ai laboratori di informatica, si passa da 6,16 a 7,62.



Il Nucleo ritiene adeguata la dotazione infrastrutturale e tecnologica dedicata, anche se, come emerge dall'opinione degli studenti, gli interventi di miglioramento realizzati, che hanno provocato un generale incremento del grado di soddisfazione espresso dagli studenti, necessitano di ulteriore sviluppo soprattutto per quanto riguarda il funzionamento dei laboratori informatici.

Per quanto emerge dalla Relazione della CPds sulla rilevazione opinioni docenti relativa all'a.a. 2014-2015 (pubblicata nel sito istituzionale, link: <https://www.unistrapg.it/it/conoscere-lateneo/organi-e-strutture/dipartimento-di-scienze-umane-e-sociali/commissione-paritetica-docenti-studenti>), relativamente all'adeguatezza della dotazione di aule la valutazione complessiva è pari a 8,7 su 10, relativamente alle attrezzature per attività laboratoriali, di studio integrativo e le Biblioteche la valutazione è pari a 7,7 su 10 (quindi non particolarmente brillante secondo il giudizio della CPds) e infine, riguardo al supporto fornito dalle Segreterie, la valutazione è di 9,2 su 10.

La CPds sottolinea la necessità di diffondere fra gli studenti e i docenti tutte le informazioni utili relative alle convenzioni con le altre biblioteche perugine che possono integrare proficuamente i giacimenti librari della Stranieri.

Si rileva anche che nell'ambito di quanto previsto nel 2014 dalle rispettive Commissioni per l'integrazione e il sostegno degli studenti disabili e con DSA delle Università degli Studi di Perugia e Università per Stranieri di Perugia e dal lavoro del tavolo tecnico congiunto istituito nel 2015 è stato effettuato il potenziamento di laboratori multimediali destinati a studenti disabili (attivazione del laboratorio "Inl@b"), come certificato nel "Report finale attività congiunte" firmato in data 30 dicembre 2015 dai Delegati rettorali per la Disabilità di UNIPG e di UNISTRAPG. Inoltre è stata predisposta una scheda di rilevazione delle barriere architettoniche come indicato nel "Report finale attività congiunte – Anno 2015".

### **3. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e, se effettuata, dei laureandi**

#### **3.1 Obiettivi della rilevazione / delle rilevazioni**

*Opinione studenti frequentanti / docenti.*

Nell'anno accademico 2014/2015 i questionari per la rilevazione delle opinioni degli studenti e dei docenti presso l'Università per Stranieri di Perugia sono stati somministrati online secondo quanto previsto dai documenti emanati dall'ANVUR e dal MIUR, a partire dal contenuto del documento "Autovalutazione, valutazione e accreditamento del Sistema universitario Italiano - AVA", approvato dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR il 9 gennaio 2013, dal relativo Decreto Ministeriale n. 47, emesso dal MIUR il 30 gennaio 2013 e, a seguire, dal documento relativo alla "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013/2014" emesso dall'ANVUR il 18 settembre 2013 e modificato nel calendario delle scadenze nella nota del 13 novembre successivo.

I risultati della rilevazione sulle attività didattiche sono stati approfonditamente analizzati dalla Commissione Paritetica Docenti-Studenti (di seguito CPDS) che ha operato anche un confronto con quelli dell'anno precedente, con l'obiettivo di evidenziare informazioni utili alle strutture didattiche e di individuare fattori che in positivo possono favorire ma in negativo possono ostacolare il proficuo svolgimento degli studi, sia in termini didattici sia di strutture logistiche e di strumenti di apprendimento. È stata, inoltre, effettuata la trasmissione dei dati ai Presidenti dei Corsi di Studio, allo scopo di fornire informazioni utili ai processi di riesame annuale e ciclico.



### *Opinione Laureandi*

Per quanto riguarda la rilevazione della soddisfazione dei laureandi, l'Ateneo si affida al Consorzio AlmaLaurea. Gli esiti della rilevazione in questione sono contenuti nella "XVII Indagine (2015) - Profilo dei Laureati 2014".

L'erogazione dei questionari e la scelta dei quesiti è gestita da AlmaLaurea secondo modalità concordate con Anvur in modo di avere la possibilità di un confronto con il sistema nazionale.

Le rilevazioni delle opinioni degli studenti, dei docenti e dei laureandi possono essere un importante strumento per raggiungere l'obiettivo di raccogliere informazioni utili alla valutazione e al miglioramento della didattica erogata dall'Ateneo. Gli esiti di tali rilevazioni vanno integrati fra di loro per fornire un quadro il più completo possibile, al fine di evitare che le indicazioni fornite solo da una categoria permettano interpretazioni non corrette. Occorre, ad esempio, impedire che le indicazioni provenienti dall'opinione dei soli studenti favoriscano un abbassamento del livello della qualità della didattica.

Viceversa, le rilevazioni delle opinioni degli studenti, se opportunamente condotte e interpretate, offrono in particolare la possibilità di:

- fornire dati utili alle attività di valutazione e miglioramento dei CdS e del Dipartimento;
- coinvolgere i docenti per verificare con senso critico l'efficacia e la qualità della propria attività didattica;
- far apprezzare agli studenti il processo di valutazione e quindi migliorare la reputazione dell'Ateneo;
- individuare gli elementi strutturali e organizzativi che facilitano o che ostacolano il processo formativo.

Le informazioni raccolte con le indagini su studenti e laureandi devono poi essere integrate con altre, in particolare quelle di carriera e di placement, al fine di favorire la necessaria visione di insieme dell'attività formativa universitaria. I risultati delle rilevazioni sono tanto più utili quanto più riescono a descrivere in modo preciso ed esaustivo gli elementi di interesse e, da questa prospettiva, dovrebbero essere quindi condotte in modo tale da garantire, oltre a un adeguato livello di copertura degli studenti e dei laureandi coinvolti nell'indagine, una reportistica facilmente adattabile alle esigenze delle diverse parti interessate ai risultati e una efficace azione informativa con il preciso obiettivo del miglioramento della qualità della didattica.

### **3.2 Modalità di rilevazione**

Anche per l'anno accademico 2014/2015 sono stati utilizzati i tre questionari di seguito indicati, come da documento ANVUR "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014" del 18 settembre:

- un questionario per studenti con frequenza alle lezioni superiore al 50% (**ALL. 1**);
- un questionario per studenti con frequenza alle lezioni inferiore al 50% (**ALL. 2**);
- un questionario per i docenti (**ALL. 3**).

Tali questionari contengono i quesiti previsti dall'ANVUR; non si è, invece, ritenuto opportuno aggiungere ulteriori (ma facoltative) domande ai questionari da compilare a cura del docente e degli studenti.

Nell'anno accademico 2014/2015 la rilevazione si è svolta attraverso il sistema online. I questionari somministrati sono quelli relativi agli studenti con frequenza alle lezioni superiore al 50% (I e II semestre) e agli studenti non frequentanti o con frequenza alle lezioni inferiore al 50% (I e II semestre) dei singoli insegnamenti.

Per l'anno accademico 2014/2015, come per il 2013/2014, i docenti sono stati chiamati a stabilire lo status di frequentante degli studenti segnalandolo alla segreteria. Ciò ha consentito di presentare automaticamente a ciascun tipo di studente il questionario corrispondente al reale status di frequentante o non-frequentante.



**Per quanto riguarda la rilevazione effettuata nell'anno accademico 2015/2016**, come messo in evidenza dalla relazione della CPDS, dall'autunno 2015 la migrazione a Esse3 impedisce di fatto l'operato dei docenti come detto sopra e, pertanto, la decisione sul dichiararsi frequentante o meno spetta adesso unicamente agli studenti. Il sistema rende obbligatoria la compilazione del questionario da parte dello studente ai fini dell'iscrizione all'esame (o all'esame di laurea). Come sottolineato nella relazione della CPDS, p. 1: *Dato che la compilazione del questionario avviene in concomitanza con la prima iscrizione ad ogni singolo esame, si temeva che gli studenti potessero auto-dichiararsi frequentanti sperando così di ottenere un trattamento conforme all'esame. Per evitare questa evenienza, all'inizio del processo si è inserita un'avvertenza in cui si sottolinea che le due procedure (compilazione questionario di valutazione e iscrizione all'esame) sono semplicemente concomitanti, ma in nessun modo legate.*

Al fine di adempiere a quanto richiesto dalla normativa, il sistema di rilevazione online garantisce l'anonimato per gli studenti; inoltre tale sistema permette di produrre automaticamente analisi di base sulle variabili più significative e a vari livelli di aggregazione.

Contestualmente il sistema eroga e analizza i questionari per i docenti. La rilevazione dei questionari dei docenti va compilata dopo i 2/3 di ciascun insegnamento impartito e completata entro la fine dell'anno accademico di riferimento.

Per quanto riguarda, invece, l'opinione dei laureandi sulla loro esperienza presso l'Università per Stranieri di Perugia, si precisa che il questionario Almalaurea viene obbligatoriamente sottoposto per la compilazione a tutti gli studenti iscritti presso l'Università per Stranieri di Perugia in procinto di laurearsi. Tuttavia lo studente può rifiutarne la compilazione.

### 3.3 Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

#### *Opinione Studenti*

Nella rilevazione sulla soddisfazione degli studenti, i questionari raccolti per l'anno accademico 2014/2015 sono pari a 4.623, rispetto ai 5.561 dell'anno precedente (**ALL. 4**), registrando un calo di rilevazioni pari al 16%.

La diminuzione delle rilevazioni si registra in particolar modo nei corsi magistrali.

I corsi di studio oggetto della rilevazione sono:

due lauree triennali (da ora LT):

- LICI (Lingua e Cultura Italiana) classe di laurea L-10 Lettere;
- COMIP (Comunicazione Internazionale e Pubblicitaria) classe di laurea L-20 Scienze della Comunicazione

quattro lauree magistrali (da ora LM):

- ITAS (Italiano per l'insegnamento a stranieri) classe di laurea LM-14 Filologia moderna;
- PRIE (Promozione dell'Italia all'estero) classe di laurea LM 38 Lingua per la Comunicazione e la Cooperazione internazionale;
- COMPU (Comunicazione Pubblicitaria) LM 92 Teorie della Comunicazione;
- RICS (Relazioni internazionali e cooperazione allo sviluppo), corso interclasse: classe di laurea LM-52 (Relazioni internazionali) e LM-81 (Scienze per la Cooperazione e lo Sviluppo).

Essendo gli iscritti ai sopra indicati corsi di studio nell'anno accademico 2014/2015 pari a 936, il numero medio di questionari compilati da ogni studente a livello di Ateneo è 4,9 (**ALL. 5**), in calo rispetto al 5,38 dell'anno precedente.



Questo valore medio sale a 5,84 per il corso di laurea triennale COMIP e a 5,72 per il corso di laurea triennale LICI; molto più basso il valore medio per le lauree magistrali, che va da 3,50 per le LM ITAS e RICS a 3,80 per la LM PRIE e 3,62 per la LM COMPU.

I frequentanti influiscono sulla valutazione della percezione studenti sulla qualità della didattica complessivamente per il 61,5%, anche se la situazione è piuttosto differenziata tra i vari corsi di studio. In particolare nella LT LICI, i frequentanti incidono per il 73,3% mentre nell'altra LT COMIP la partecipazione dei frequentanti si abbassa al 54,1%. Analoga situazione capita nelle LM, ove i frequentanti incidono significativamente in ITAS (74,08%), PRIE (73,3%) e COMPU (70,9%) mentre la percentuale si abbatte a 43,05% per il RICS. Di tali percentuali e della minore copertura sulle lauree magistrali occorre tener conto nel pesare i risultati disaggregati sui diversi corsi di studio.

Ancora per quanto riguarda il grado di copertura della rilevazione, ossia il numero di insegnamenti in cui è stata fatta la rilevazione rispetto a quelli attivati, si registra che la quasi totalità degli insegnamenti attivati sono stati inseriti nel processo (LICI 22 su 25; COMIP 22 su 23). Hanno raggiunto il 100% della copertura i corsi LM ITAS, RICS e PRIE. Va sottolineata la bassa copertura, in termini di insegnamenti rilevati, di COMPU (70%) rispetto agli altri corsi di studio (**ALL. 6**).

Nell'analisi dei risultati (**ALL. 7**), per ogni quesito (a livello di Ateneo o di singolo Corso di studi) gli esiti per ogni risposta sono stati valutati con un indice sintetico dato dalla media aritmetica, calcolata attribuendo alle singole opzioni di risposta un valore numerico (decisamente no = 2; più no che sì = 5; più sì che no = 7; decisamente sì = 10) secondo le direttive del CNVSU nel Rapporto di ricerca n. 1/00 "Questionario di base da utilizzare per l'attuazione di un programma per la valutazione della didattica da parte degli studenti. Rapporto finale del gruppo di ricerca" di gennaio 2000. Quando il valore della media risulta essere uguale o maggiore a 7,0, la valutazione da parte degli studenti è stata ritenuta dalla Commissione paritetica pienamente soddisfacente.

Per quanto riguarda il livello di soddisfazione complessivo degli studenti, il valore medio di Ateneo, considerando tutti i quesiti, è pari a 8,2 per gli studenti frequentanti (11 quesiti) e 7,6 per i non frequentanti (6 quesiti). Considerando tutti gli studenti, il valore medio complessivo è 8,00, contro il valore complessivo di 8,08 dell'anno passato (**ALL. 8**).

Più in particolare, dall'analisi a livello di Ateneo della valutazione media dei frequentanti (frequenza superiore al 50%) per ogni quesito, si osserva che:

- per quanto riguarda il singolo insegnamento, per i frequentanti, valutazioni medie al di sotto del valore medio 8,2 complessivo riguardano le conoscenze preliminari (7,8), il carico di studio (7,9), mentre l'adeguatezza del materiale didattico è pressoché allineata con il valore medio. Tenendo conto poi che per i non frequentanti il valore medio complessivo è 7,6, si osserva nelle valutazioni medie della stessa sezione sugli insegnamenti il medesimo andamento, ossia medie al di sotto di 7,6 per le conoscenze preliminari (7,0) e il carico di studio (7,3), l'adeguatezza del materiale didattico è, invece, allineata al valore medio. Emerge, quindi, la percezione complessiva degli studenti di inadeguatezza delle conoscenze preliminari e di un carico didattico non sempre proporzionato al numero dei crediti;
- per quanto riguarda la docenza, solo una delle sei domande è rivolta anche ai non frequentanti e riguarda la reperibilità dei docenti: su questo aspetto sia i frequentanti che i non frequentanti esprimono valutazioni elevate, seppure in calo rispetto all'anno precedente, in particolar modo per i non frequentanti. Per quanto riguarda gli ulteriori aspetti della docenza sottoposti alla valutazione dei soli frequentanti (rispetto degli orari di svolgimento delle attività, stimolo del docente, attività integrative, chiarezza del docente, coerenza dei contenuti con le dichiarazioni sul sito web), tutte le valutazioni sono superiori al valore medio complessivo di Ateneo e a quello medio relativo ai soli frequentanti, con la sola eccezione delle attività integrative che risultano superiori al valore medio complessivo di Ateneo e allineate a quello medio relativo ai soli frequentanti;



- per quanto riguarda l'interesse nei confronti delle varie discipline, la valutazione media è superiore ai valori medi complessivi dei frequentanti e non frequentanti.

Interessanti sono i suggerimenti forniti dagli studenti e rilevati dalla CPDS che, da una parte confermano gli esiti del questionario, e dall'altra forniscono elementi di riflessione. Come indicato dalla CPDS i suggerimenti maggiormente selezionati tra i frequentanti sono "fornire più conoscenze di base" (20,5%), "aumentare l'attività di supporto didattico" (10,5%); "migliorare la qualità del materiale didattico" (11,1%), "inserire prove d'esame intermedie" (13,7%), "alleggerire il carico didattico complessivo" (15,4%).

Gli studenti non frequentanti richiedono di "fornire più conoscenze di base" (15,9%), "aumentare l'attività di supporto didattico" (11,4%); "inserire prove d'esame intermedie" (15,3%), "alleggerire il carico didattico complessivo" (18,2%).

Va segnalato, inoltre, che una significativa percentuale (18,3%) dei questionari relativi agli studenti non frequentanti fornisce come motivazione alla mancata frequenza la sovrapposizione di orari dei corsi. La criticità, rilevata anche nell'anno passato e confermata da alcuni dei rappresentanti studenti durante le audizioni del 25 febbraio 2016, potrebbe essere eliminata o almeno limitata con una più attenta pianificazione e informazione riguardo alla fascia oraria relativa ai lettorati, ai corsi di laurea, laboratori ecc.

Il NdV auspica, infine, che i CdS valutino attentamente le richieste di supporto didattico soprattutto in relazione a una rendicontazione su quante risorse sono dedicate a tale attività per i corsi di insegnamento.

In generale, tutti i valori sono allineati a quelli della rilevazione riferita all'anno accademico 2013/2014 per i frequentanti, lievemente più bassi per i non frequentanti.

La situazione è più diversificata a livello di singolo corso di studio, soprattutto fra studenti frequentanti e non frequentanti, come emerge dalla relazione della Commissione Paritetica.

Per esempio nel corso triennale LICI le rilevazioni raggiungono valori medi molto alti per i frequentanti, anche sui quesiti relativi agli insegnamenti (tutti superiori alla media di Ateneo), mentre sono più bassi per i non frequentanti e sotto la media di Ateneo relativamente a reperibilità dei docenti, chiarezza nella modalità di esame, interesse per i corsi.

Nella LT COMIP emergono, in generale, valori più bassi delle medie di Ateneo su tutti i punti della rilevazione, sia per i frequentanti che per i non frequentanti.

Nell'ambito delle LM, tutte i corsi non hanno valori sotto le medie di Ateneo per i non frequentanti. Per i frequentanti, ITAS e RICS non presentano criticità (tutti valori sopra media di Ateneo). La LM COMPU presenta valori sotto soglia rispetto alla media di Ateneo per i frequentanti su tutti i punti (eccetto l'interesse agli argomenti del corso), mentre la LM PRIE ha qualche lieve criticità sul carico di studio, le conoscenze preliminari e la chiarezza dei docenti.

### *Opinione Docenti*

Per quanto emerge dalle Rilevazioni opinioni docenti (**ALL. 9**), la relazione della CPDS segnala, a livello generale, due forti criticità:

- o l'insoddisfazione sulla preparazione di base degli studenti, domanda 7 sulle conoscenze preliminari (hanno valutazioni superiori a 6,9 e, dunque, fanno eccezione COMPU, ITAS, PRIE);
- o la mancanza di coordinamento tra i programmi degli insegnamenti, domanda 8 (con la sola eccezione di ITAS a 8,1).

Entrambi gli aspetti riguardano processi in capo ai CdS e, mentre il primo, viene di solito rilevato in tutti i RdR annuali, il secondo non sempre è presente o appare come critico o migliorabile (unica azione prevista a riguardo è in LICI, avendo registrato, appunto, un esito molto basso nel quesito ai docenti sulle modalità di coordinamento programmi di insegnamento).



### Opinione Laureandi - Indagine AlmaLaurea

Per quanto riguarda gli esiti dell'indagine sui laureandi condotta da AlmaLaurea (fonte: XVII Indagine (2015) - Profilo dei laureati 2014), nell'allegata tabella (**ALL. 10**) sono state riportate alcune informazioni suddivise per classe di laurea. Le classi di laurea comprendono i seguenti corsi di studio:

Classe di laurea	Corsi di studio
Lettere L-10, 5	Lingua e Cultura Italiana (L-10) Promozione della lingua e della cultura italiana nel mondo (L-5)
Scienze della Comunicazione L-20, 14	Comunicazione internazionale e pubblicitaria (L-20) Comunicazione internazionale (L-14) Tecnica Pubblicitaria (L-14)
Filologia Moderna LM-14, 16/S, 40/S	Italiano per l'insegnamento a stranieri (LM-14) Lingua e cultura italiana in situazioni di contatto (40/S)
Lingue moderne per la comunicazione e la cooperazione internazionale LM-38, 43/S	Promozione dell'Italia all'estero (LM-38)
Relazioni Internazionali LM-52, 60/S	Relazioni Internazionali e cooperazione allo sviluppo (LM-52, LM-81), <i>corso interclasse</i>
Scienze per la cooperazione e allo sviluppo LM-81, 88/S	
Teorie della Comunicazione LM-92, 101/S	Comunicazione Pubblicitaria (LM-92)

Si rileva che su 262 laureati dell'anno solare 2014, di cui 139 nelle lauree triennali, 122 nelle lauree specialistiche/magistrali e 1 nei corsi pre-riforma, i questionari disponibili sono 226 (122 per le LT, 104 per le LM e nessuno per corsi pre-riforma); la percentuale di copertura, pari complessivamente al 86,26% è in aumento rispetto a quella dell'anno passato (pari a 83,09%) ma risulta in diminuzione rispetto alla rilevazione Laureati 2012 (pari a 91,12%).

L'età media alla laurea appare piuttosto alta sia per i laureati triennalisti (superando i 27 anni) che per i magistrali (28,8), con picchi a 30 anni per la LM RICS della classe di laurea in Relazioni Internazionali (LM-52, 60/S).

Per quanto riguarda la presenza di stranieri, si rileva un'alta percentuale (70,6%) nei corsi della classe di Lettere, mentre nelle altre LT e LM, pur essendo di un certo peso, non è allo stesso livello, ma dà luogo a un valore medio significativo pari a 35,1% per l'intero Ateneo, con un valore pari a 31,7% nelle LT e 39,3% nelle LM. La percentuale più bassa di stranieri si riscontra nei percorsi LT e LM legati alle classi di laurea di Scienze della Comunicazione e Teorie della comunicazione (COMIP E COMPU).

In generale, si riscontra che la durata media delle LT è 4,3 anni e 3 quella delle LM. Va segnalato che quasi il 70% degli studenti dichiara di avere avuto esperienze di lavoro durante il periodo di studi (77,0% per le LT e il 60,6% per le LM), con una percentuale che arriva al 78,9% nella LT dell'area Comunicazione.

Anche se si rileva una diminuzione di più di 8 punti percentuali rispetto all'anno precedente relativamente a coloro che dichiarano esperienze di lavoro, il fenomeno potrebbe fornire una giustificazione alla lunghezza media dei percorsi.

Il Nucleo auspica che l'Ateneo metta in piena evidenza la possibilità per gli studenti di iscriversi quali "studenti a tempo parziale", come indicato all'articolo 36 del "Manifesto degli studi a.a. 2015/2016", e suggerisce di continuare a dare ampia informazione in merito alle diverse tipologie di iscrizione attraverso l'attività di orientamento (ad esempio negli incontri "open day").



Il tasso di frequenza di più del 75% degli insegnamenti in tutti i corsi di studi non supera la soglia del 66,4%.

Riguardo alla soddisfazione complessiva sui percorsi svolti, considerando l'aggregazione dei pienamente soddisfatti e dei soddisfatti, la percentuale di laureandi che ha una percezione positiva è pari al 90,8% in crescita di 0,6 punti percentuali rispetto alla precedente rilevazione (90,2% in media sulle LT e 91,4% sulle LM).

Per quanto riguarda il rapporto con i docenti e con i colleghi studenti, le aule, le postazioni informatiche, i servizi e la dotazione bibliotecaria, i carichi didattici, le percentuali di soddisfazione sono tutte piuttosto alte a livello complessivo.

In netto miglioramento il dato sulla soddisfazione dei servizi bibliotecari che registra per laureati magistrali un aumento a 79,8 (da 68,2%) e per i triennialisti a 85,2 (da 69,2%).

Complessivamente la situazione appare soddisfacente, anche se margini di miglioramento ci sono, visto che il tasso dei laureati che dichiara di riscrivere allo stesso corso e all'Ateneo è del 63,3% (67,2 % per i laureati triennali e 58,7% per i magistrali).

### 3.4 Utilizzazione dei risultati

Il sistema di somministrazione online dei questionari di valutazione della didattica ha permesso la creazione di un database. Il sistema progettato permette l'elaborazione automatica dei dati mediante *query* impostate all'origine, ma modificabili a seconda della necessità, e la possibilità di realizzare una reportistica standard consistente in grafici e tabelle.

I risultati della rilevazione sulle attività didattiche sono stati approfonditamente analizzati dalla Commissione Paritetica Docenti – Studenti che ha operato anche un confronto con quelli dell'anno precedente.

Fino al 2014 gli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti frequentanti sono stati inclusi tra gli indicatori ai fini della valutazione nelle procedure di valutazione comparativa per l'attribuzione delle risorse di cui all'art. 29, comma 19, della L. 240/2010. Si è in attesa della regolamentazione del nuovo sistema di progressione di carriera che potrebbe prevedere l'utilizzo degli esiti in parola.

Dalla relazione della CPDS emerge che i risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti sull'attività didattica vengono inviati ai Presidenti dei Corsi di Studio perché possano essere oggetto di analisi e discussione all'interno dei Consigli di Corso, al fine di promuovere azioni correttive e migliorative.

In merito alla pubblicazione dei risultati, il Presidio di Ateneo per l'Assicurazione della Qualità della didattica e della ricerca ha fornito un parere (verbale n. 18 del 2 novembre 2015) dal quale si evince che il PQ suggerisce di rendere visibili a tutti, sul sito internet d'Ateneo, i dati aggregati «a livello di Dipartimento e di Corso di laurea, nonché i dati dei singoli insegnamenti valutati con almeno 5 questionari, previa acquisizione di nulla osta dei docenti interessati».

Al momento attuale gli esiti della rilevazione dell'*opinione degli studenti (a.a. 2014/2015)*:

- sono stati pubblicati nel sito istituzionale (aggregati per corso di studio) all'indirizzo <https://www.unistrapg.it/node/391> ;
- sono stati trasmessi dal Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione, per la prima volta da quest'anno, via mail, prescindendo dalla richiesta degli interessati:
  - o ai Presidenti dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale (aggregati per corso di studio, disaggregati per singolo insegnamento con un minimo di 5 questionari compilati nel rispetto dell'anonimato degli studenti);
  - o ai singoli docenti (per singolo insegnamento con un minimo di 5 questionari compilati nel rispetto dell'anonimato degli studenti).

A questo proposito il Nucleo di Valutazione sottolinea che le modalità di diffusione dei risultati dovrebbero



essere più incisive, anche per dare maggiore rilevanza allo strumento che rischia con il tempo, se gli studenti non ne vedono l'utilità, di perdere in rappresentatività.

Riguardo all'efficacia del processo di analisi dei risultati da parte della CPDS per quanto è possibile desumere dalla lettura delle relazioni annuali, risulta generalmente adeguato il livello di identificazione delle eventuali criticità. Gli esiti della rilevazione sull'opinione degli studenti sono stati oggetto di esame e di discussione nei rapporti di riesami annuali dei vari CdS; manca tuttavia, in tutti i RdR, un'analisi relativa ai singoli insegnamenti. Il Nucleo auspica che tale analisi venga condotta nei prossimi rapporti di riesame, evidenziando - se presenti - eventuali criticità e discutendone con i docenti interessati.

Inoltre, eccetto che per il CdS ITAS, non sembra esserci evidenza di una divulgazione di tali risultati agli studenti, né di informative delle azioni adottate a seguito delle criticità rilevate.

Nella relazione della CPDS la questione viene posta in evidenza e viene citato il parere del Presidio di Assicurazione della Qualità relativo al verbale n. 18 del 2 novembre 2015, che, come già riportato, suggerisce di rendere visibili a tutti sul sito internet d'Ateneo «i dati aggregati a livello di Dipartimento e Corsi di laurea», nonché «i dati dei singoli insegnamenti valutati con almeno 5 questionari, previa acquisizione di nulla osta dei docenti interessati».

Questa mancata comunicazione agli studenti potrebbe essere proprio la causa della percezione, da parte degli studenti stessi, di un non "coinvolgimento" e potrebbe anche essere uno dei motivi del calo del numero medio di rilevazioni per studente.

Come già auspicato nella passata relazione, il Nucleo di Valutazione si affianca alla richiesta della CPDS di prevedere occasioni di discussione dei risultati della rilevazione all'interno dei Consigli di Corso di Studio, del Consiglio di Dipartimento e, in forma assembleare, in presenza degli studenti, al fine di sensibilizzare sull'importanza dello strumento, informare sulle modalità delle rilevazioni, confrontare le opinioni espresse e raccogliere elementi utili al miglioramento della didattica e dell'organizzazione delle strutture didattiche e di tutto il sistema di Assicurazione della Qualità. Tali occasioni di confronto e discussione dovrebbero diventare prassi consolidata almeno all'interno dei Corsi di studio e dei Gruppi di riesame, al fine di diffondere anche le informazioni sulle azioni di miglioramento intraprese.

Dalla Relazione della CPDS emerge anche che la componente studentesca della CPDS ha effettuato un approfondimento delle opinioni degli studenti, studiando i verbali del Collegio degli studenti stessi e, inoltre, intervistando i rappresentanti studenteschi nei vari organi dell'Ateneo. Il collegio studenti ha effettuato varie proposte ottenendo efficaci soluzioni e diversi interventi migliorativi. Gli studenti sembrano soddisfatti dei servizi offerti dall'Università. In particolare, molti esprimono gradimento per i seminari offerti e ne richiederebbero con maggiore frequenza.

Va segnalato, inoltre, che la CPDS auspica che nei prossimi anni accademici i singoli CdS abbiano l'opportunità di studiare, ove lo ritengano necessario, la possibilità di somministrare questionari integrativi che rispondano a specifiche esigenze conoscitive di un determinato contesto, in quanto il questionario ministeriale sembra non risultare sempre adeguato a rilevare informazioni esaustive o probanti.

La CPDS formula, infine, nella parte finale della sua relazione, diversi rilievi, richiedendo azioni concrete in merito a:

- Mancanza di alcuni insegnamenti su lingue europee (tedesco);
- Necessità di inserimento di insegnamenti professionalizzanti su marketing e e-commerce e in generale su strategie aziendali;
- Problematiche informative legate a Erasmus e liste di attesa lunghe per i tirocini;
- Efficacia dei lettori di lingua cinese;
- Problemi organizzativi sulle tempistiche degli esami di laurea.



### 3.5 Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione /delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati

Punti di forza:

- va sottolineata l'analisi puntuale e molto accurata fatta dalla CPDS sui risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti e dei docenti nonché il contributo della componente studentesca nel farsi parte attiva nel miglioramento dei servizi;
- vanno sottolineate le positive valutazioni sulla docenza da parte di studenti e laureandi e l'interesse degli studenti nei confronti dei corsi di insegnamento.

Punti di debolezza:

La rilevazione ha investito un numero inferiore di studenti; seppure migliorato in percentuale il grado di copertura, resta critico il numero di rilevazioni all'interno delle lauree magistrali. Inoltre:

- non si evidenziano, eccetto che in alcuni casi, momenti di discussione pubblica e di informativa a livello degli studenti;
- non emerge che l'analisi dei risultati della rilevazione nei Rapporti di Riesame venga effettuata anche per i singoli insegnamenti; non sempre le problematiche segnalate nell'anno passato sono state prese in considerazione o comunque risolte (si veda, ad esempio, la sovrapposizione di orario dei corsi).

### 3.6 Ulteriori osservazioni

Il Nucleo esprime, in sintesi, le seguenti osservazioni:

- Le modalità di diffusione dei risultati dovrebbero essere più incisive: l'accesso agli esiti della valutazione andrebbe accompagnato a momenti di discussione pubblica, che favoriscano l'avvio di azioni correttive e di miglioramento e che coinvolgano gli studenti. Tutto questo per evitare che, non essendo pienamente informati sulle ricadute alle loro richieste, gli studenti finiscano per ritenere lo strumento poco utile. La loro "disaffezione", con il tempo, comporterebbe come conseguenza la diminuzione della loro partecipazione, limitando e, dunque, inficiando la rappresentatività dell'indagine;
- Si rileva che è necessario che i CdS facciano analisi anche sui singoli corsi di insegnamento, informando e discutendo con gli studenti anche i dati disaggregati e le eventuali azioni intraprese;
- Alcune criticità possono essere superate con azioni organizzative e di coordinamento a livello di CdS e di Dipartimento (si veda l'organizzazione complessiva degli insegnamenti in merito agli orari ma anche la mancanza di coordinamento dei programmi lamentata dai docenti);
- Vanno considerate con attenzione da parte degli organi di Ateneo e dei CdS le osservazioni fatte nella parte conclusiva della relazione della CPDS e le richieste emerse dai questionari degli studenti sulla necessità di maggiore supporto per quanto riguarda il tutorato disciplinare;
- Pur essendo positivi i livelli di soddisfazione degli studenti (su adeguatezza delle strutture; sostanziale chiarezza dei programmi e delle modalità di esame, interesse per le materie, buon rapporto con i docenti), si auspica un monitoraggio attento sulla reperibilità dei docenti e sul rispetto degli orari;
- Si segnala come punto di attenzione da prendere in considerazione la percezione degli studenti di avere conoscenze preliminari non adeguate, soprattutto a livello di lauree magistrali, il che, come sottolineato dalla Relazione della Commissione Paritetica, induce a fare una analisi approfondita su questo punto.

È da segnalare che dalle audizioni fatte dal Nucleo di Valutazione insieme con i responsabili dei CdS è emersa la richiesta (condivisa dalla delegata rettorale ai questionari opinione studenti) di rivedere le modalità di punteggio con cui vengono valutati gli esiti della rilevazione.

A questo proposito il Nucleo mette in evidenza che l'eventuale processo di revisione deve essere attuato in uno spirito di condivisione e di coordinamento fra tutti gli attori del sistema di AQ e deve,



comunque, garantire il confronto con gli anni precedenti e la comparabilità con le rilevazioni degli altri Atenei. Il Nucleo auspica, quindi, che sia il PQ a farsi carico della richiesta avanzata dai colleghi responsabili dei CdS.

Il Nucleo apprezza l'impegno dell'Ateneo per organizzare con efficacia il processo di rilevamento delle opinioni degli studenti e l'accesso ai relativi esiti e auspica un maggiore coinvolgimento degli attori del sistema di Assicurazione della Qualità perché tali risultati producano una ricaduta più ampia.

#### 4. QUALITÀ DELLA RICERCA DIPARTIMENTALE

In seguito alla pubblicazione del Bando di Partecipazione alla procedura di Valutazione della Qualità della Ricerca 2011-2014 (VQR 2011-2014) approvato dal Consiglio Direttivo ANVUR il 30 luglio 2015 (e successive modifiche) il Rettore ha nominato una commissione preposta agli adempimenti da svolgere in ottemperanza al Bando. Detta commissione ha sovrinteso allo svolgimento dei compiti che spetta all'Ateneo adempiere: Definizione dipartimentale; Accreditamento; Trasmissione prodotti; Mobilità; Verifica figure in formazione; Altre informazioni (entrate di cassa). I suddetti compiti sono stati svolti e completati. Risultano accreditati 58 addetti, che hanno acquisito l'identificativo ORCID, di cui 57 sono stati abilitati a proporre prodotti della ricerca, perché un addetto si è avvalso dell'esenzione totale prevista al punto 2.4 del Bando.

Per quanto riguarda la trasmissione dei prodotti essa è stata effettuata e su 112 prodotti attesi ne sono stati trasmessi 110. Il Nucleo rileva che, secondo i dati della scheda SUA-RD per il triennio 2011-2013, 9 unità di personale docente non avevano nessuna pubblicazione scientifica nel suddetto triennio e constata che nel corso dell'anno 2014 è stato possibile rimediare a questa situazione quasi completamente, rispondendo all'auspicio del Nucleo stesso espresso nella Relazione del 2015 «che quanto non fotografato dal triennio di riferimento della SUA-RD e cioè l'anno 2014, abbia portato l'attività scientifica del Dipartimento a colmare le lacune pregresse, così da poter rispondere adeguatamente alle richieste del nuovo bando VQR 2011-2014».

L'analisi dei finanziamenti di progetti di ricerca, di cui sono stati inseriti i dati relativi alle entrate di cassa per gli anni 2011-2014, rivela che su un totale di € 945.908, 25.540 sono provenute da un PRIN, 113.388 da un FIRB, 804.480 da altre tipologie non specificate. Emerge anche che a fronte di entrate per € 296.477 nel 2011, 439.285 nel 2012, 199.146 nel 2013, nel 2014 vi sono state entrate per solo € 11.000, denotando una drastica riduzione della capacità di attrarre risorse per la ricerca. La documentazione fornita dall'Ufficio Ricerca dell'Ateneo ha attestato che nel 2015 le entrate per finanziamenti di progetti di ricerca ammontano a € 147.000 di cui 136.000 euro provenienti dal bando SIR 2014 che ha finanziato il progetto dal titolo *Crisis management in the Mediterranean Sea under the new Regulation (EU) No 604/2013 in the context of a substantiated risk of particular pressure being placed on a Member State's asylum system* (codice progetto RBSI14HXGR) approvato dal D.D.n.1350 del 25.06.2015. Il contributo stanziato è stato incassato dall'Ateneo in data 31.07.2015.

Il Nucleo di Valutazione ha preso atto dell'istituzione di un Gruppo di lavoro, coordinato dal Direttore di Dipartimento di Scienze Umane e Sociali, per la raccolta, rilevazione, selezione e inserimento dei dati della Sua-RD Terza Missione, con riferimento agli anni 2011-2014 e, nello specifico, alla compilazione della scheda nella sezione per l'anno 2014, in vista della valutazione della prossima tornata VQR 2011-2014. Sul profilo di competitività per l'attività di terza missione l'Ateneo si è mosso su alcune linee strategiche riconducibili alla Relazione del Rettore sull'attività di ricerca, di formazione e di trasferimento tecnologico per l'a.a. 2013/14. In particolare, il NdV evidenzia la presenza di alcune attività con consorzi e associazioni di natura prettamente accademica, oppure finalizzati all'internazionalizzazione del sistema universitario e produttivo italiano nella valorizzazione della ricerca per la gestione di attività di formazione e networking. Ha elencato le attività di Public Engagement e, inoltre, tutte le attività legate alla vocazione istituzionale dell'Ateneo, in prevalenza nell'ambito della produzione di beni di carattere culturale, sociale ed educativo, nella promozione della lingua e della cultura italiana in Italia e nel mondo, come polo di diffusione e di scambio di esperienze – anche squisitamente territoriali - nello scenario internazionale, con particolare riferimento al ruolo che l'Italia può svolgere sul contesto euro-mediterraneo, possa essere implementata e valorizzata.



Il Nucleo non può, infine, non rilevare l'esiguità dei fondi destinati dall'Ateneo alla ricerca per il 2015, che assommano a € 30.000 per una disponibilità media di € 517 per ogni unità di personale docente.

La ripartizione dei fondi, che è avvenuta secondo un criterio di premialità stabilito dalle "Linee guida per l'assegnazione e l'utilizzo delle risorse previste per i progetti di ricerca di Ateneo per l'anno 2015", approvate dal Consiglio di Dipartimento il 22.04.2015, modificate in alcuni punti dal PQ, con proprio successivo parere favorevole del 12.03.2015, e infine, approvate dal Senato Accademico con propria deliberazione del 12.05.2016, ha ripartito la somma tra 41 progetti di ricerca su 42 presentati.

Il Ndv non ha potuto condurre un'analisi più accurata della qualità della ricerca in assenza di altri elementi di novità (la scheda SUA-RD relativa al triennio 2011-2013 è stata presa in esame per la Relazione del Nucleo del 2015). In attesa degli esiti dell'esercizio VQR 2011-2014 il Nucleo, pur avendo constatato i segnali di una inversione di tendenza nell'anno 2014 per quanto riguarda gli aspetti quantitativi della produzione scientifica, ma senza avere la possibilità di un'analisi dettagliata per quell'anno a causa della mancanza di dati, conferma quanto scritto nella Relazione del 2015, sull'esigenza di elaborare e attuare «una strategia di rilancio, a breve e medio termine, della qualità della ricerca scientifica in Ateneo, che riguardi nel suo complesso la politica di distribuzione delle risorse, il sostegno ai gruppi di ricerca, la politica del reclutamento». In questo senso il Nucleo rileva anche che, sulla base della documentazione pervenuta, relativa all'attività degli Organi dell'Ateneo, non risulta che nel corso del 2015 siano state prese decisioni su progetti adeguati a una strategia di rilancio della qualità della ricerca scientifica.

Inoltre, auspica che il Dipartimento porti avanti un'opportuna attività di monitoraggio dell'attuazione delle azioni di miglioramento della qualità della ricerca già indicate nella scheda SUA-RD relativa al triennio 2011-2013.

Per quanto riguarda il Dottorato di Ricerca in Scienze letterarie, librerie, linguistiche e della comunicazione internazionale, attivato nell'a.a. 2014/2015, articolato nei seguenti indirizzi:

- Comunicazione della letteratura e della tradizione culturale italiana nel mondo;
- Scienza del libro e della scrittura;
- Scienze linguistiche e filologiche;
- Processi di internazionalizzazione della comunicazione.

Il Ndv ha effettuato il monitoraggio, ovvero ha verificato la permanenza di alcuni requisiti di accreditamento iniziale ai fini della prosecuzione dello stesso (verbali dell'8/11 maggio 2015 per il XXXI ciclo e del 19/21 aprile 2016 per il XXXII ciclo; <https://www.unistrapg.it/node/268>) per quanto di propria competenza.



## **SECONDA SEZIONE**

### **VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE**

Il NdV, in qualità di OIV (Organismo indipendente di valutazione della performance) ha svolto nell'anno 2015 tutto quanto indicato dalla normativa vigente, in particolare sulle seguenti tematiche:

- Verifica assolvimento obblighi di pubblicazione (verbale del 21/23 gennaio 2015)
- Parere in merito ai documenti dell'Ateneo "Sistema di misurazione e valutazione della performance" e "Piano della performance 2015 – 2017" (verbale del 16 febbraio 2015)
- Monitoraggio di avvio del ciclo della performance e sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali per il personale dirigente e non dirigente (verbale del 21 aprile 2015)
- Relazioni:
  - o Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità, parte integrante della Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione Interna (verbale del 23/24 luglio 2015)
  - o Relazione sul benessere organizzativo del personale dipendente (verbale del 25 giugno 2015)
- Validazione della Relazione sulla Performance - Ciclo 2014 (verbale dell'11 settembre 2015).

L'Università per Stranieri di Perugia nel corso del 2015 è stata coinvolta in una importante fase di cambiamento, prima organizzativo, con la riorganizzazione amministrativa conclusasi il 20 maggio 2015, poi di ridefinizione dei principali documenti programmatici legati al ciclo della performance. Infatti negli ultimi mesi del 2015 è stato portato avanti il lavoro di studio e condivisione del Piano strategico e del Piano integrato 2016-2018, approvati poi all'inizio del 2016, che hanno introdotto importanti cambiamenti nel Sistema di misurazione e valutazione della performance. La valutazione della performance, riferita all'anno 2015, deve pertanto essere effettuata tenendo conto delle nuove prospettive che ha prodotto, per gli anni futuri, la logica di integrazione e semplificazione incentivata dall'ANVUR.

Seguendo l'impostazione del Sistema di Misurazione e valutazione della performance, si riportano gli esiti di un'analisi sintetica dei risultati degli indicatori sperimentali previsti dal Piano della Performance 2015/17, funzionali alla misurazione della performance organizzativa della tecnostruttura dell'Ateneo, e si fornisce una sintesi sui risultati della valutazione della performance individuale, rimandando per ulteriori approfondimenti alla validazione della Relazione sulla performance 2015.

La relazione sulla performance consente un confronto tra gli obiettivi previsti per l'anno 2015 e quanto effettivamente realizzato durante l'anno. Le risultanze saranno utilizzate anche per il miglioramento in itinere della performance del corrente anno e si dovrà tenerne conto per programmare adeguatamente il prossimo ciclo di gestione della performance.

Gli obiettivi operativi organizzativi ed individuali, suddivisi per la performance 2015 nelle aree strategiche della Didattica, Ricerca, Internazionalizzazione e territorio, Governance e sostenibilità, sono stati definiti in funzione della realizzazione di specifici obiettivi strategici definiti dalla Governance. Allo scopo di misurare il grado di raggiungimento della performance generale dell'Ateneo sono stati individuati, in via sperimentale, 18 indicatori di risultato legati agli obiettivi strategici individuati nella mappa strategica 2015-2017. I risultati della performance generale dell'Ateneo possono essere considerati nel complesso positivi, registrando un miglioramento rispetto alla media degli anni precedenti. Risultano raggiunti i target di 14 obiettivi. Si segnalano, in particolare, i risultati dovuti all'aumento delle certificazioni linguistiche, al miglioramento della sostenibilità dei corsi di lingua e all'intensificarsi delle relazioni internazionali. I target non raggiunti sono stati invece 3, relativi agli indicatori 13, 14 e 15 che hanno registrato dei valori sotto la soglia di monitoraggio, evidenziando delle criticità. A tal proposito il Nucleo segnala che per il prossimo ciclo della performance



sarebbe opportuno individuare indicatori "integrati" con la valutazione esterna (VQR, AVA, quota premiale FFO ecc.) e assegnare target superiori a quelli del 2015 e comunque maggiormente performanti.

Area strategica	Obiettivo strategico	Indicatore	2015			Media 2009/2014	2015		
			Numeratore	Denominatore	Risultato		Soglia	Target	Eccellenza
1 DIDATTICA	Attrattività e sostenibilità offerta formativa Corsi di lingua	Ricavi Corsi di lingua/corsi attivati nell'anno solare	3.139.238,55	142	€ 22.107	€ 11.394	€ 12.000	€ 13.000	€ 15.000
2 DIDATTICA	Attrattività e sostenibilità offerta formativa Corsi di lingua	Ricavi Corsi di lingua/costi personale Corsi di lingua	3.139.238,55	2.667.369,61	1,177	1	> 1,000	> 1,100	> 1,500
3 DIDATTICA	Attrattività e sostenibilità offerta formativa Corsi di lingua	Rilevazione "opinione degli studenti iscritti ai Corsi di Lingua e Cultura Italiana sulla qualità della didattica" Rilevazione effettuata nell'anno 2015. Valore espresso in media (media totale quesiti).			8,3		7,5	8	8,5
4 DIDATTICA	Attrattività Corsi di laurea	Numero studenti in ingresso/totale iscritti	281	984	0,286	0,25		Aumento rispetto all'anno precedente	
5 DIDATTICA	Attrattività corsi di laurea	Rilevazione "opinione degli studenti sulla qualità della didattica" - studenti Corsi di laurea e laurea magistrale			8,2	8 su 10	8	8,5	9
6 DIDATTICA	Potenziamento e-learning	N° corsi erogati in e-learning (a.a.)			7	3	3	4	5
7 DIDATTICA	Sviluppo attività di certificazione	N° certificati rilasciati dal CVCL nell'anno solare			16.182	8300	8000	8500	9000
8 INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERRITORIO	Potenziamento dimensione internazionale della formazione	N° iscritti stranieri/N° totale iscritti (corsi laurea)	365	984	0,371	0,337	> 0,330	> 0,340	> 0,350
9 INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERRITORIO	Potenziamento dimensione internazionale della formazione	N° studenti mobilità in uscita/N° totale iscritti in corso	104	652	0,160	0,098	> 0,095	> 0,100	> 0,150
10 INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERRITORIO	Capitalizzazione network internazionale	N° accordi attivi nell'anno solare			173	136	140	150	160
11 RICERCA	Migliorare capacità di attrarre fondi	Totale fondi ricerca/Ricavi totali	191.913,55	18.786.561,68	0,010	0,009	0,009	0,015	0,02
12 RICERCA	Migliorare capacità di attrarre fondi	Media su ultimi tre anni dei fondi acquisiti (conto terzi ricerca+progetti EU+PRIN+FIRB)/n. unità personale docente	700.552,84	147	4.765,67	-		Aumento rispetto all'anno precedente	
13 RICERCA	Migliorare servizi di supporto alla ricerca	Soddisfazione docenti su servizi di supporto alla ricerca			7,67	8,21 su 10		Aumento rispetto all'anno precedente	
14 GOVERNANCE E SOSTENIBILITA'	Sostenibilità sistema	Costi personale/ Ricavi complessivi	14.115.118,55	18.786.561,68	0,751	0,648	0,7	0,6	0,55
15 GOVERNANCE E SOSTENIBILITA'	Sostenibilità sistema	Indice di autofinanziamento (valore dei ricavi da ricerca, conto terzi e contribuzione studentesca/Ricavi totali)	4.681.890,50	18.786.561,68	0,249	0,291		Aumento rispetto all'anno precedente	
16 GOVERNANCE E SOSTENIBILITA'	Sostenibilità sistema	Autofinanziamento/FFO	6.185.610,85	12.600.950,83	0,491	0,494	0,45	0,5	0,55
17 GOVERNANCE E SOSTENIBILITA'	Dematerializzazione processi amministrativi	Numero processi amministrativi dematerializzati			8	1	1	2	3
18 GOVERNANCE E SOSTENIBILITA'	Sostenibilità sistema	Numero servizi condivisi o unificati con altre istituzioni			2	-	1	2	3



Dall'analisi sulle percentuali di realizzazione degli obiettivi operativi assegnati alle singole strutture emerge la situazione di seguito sintetizzata:

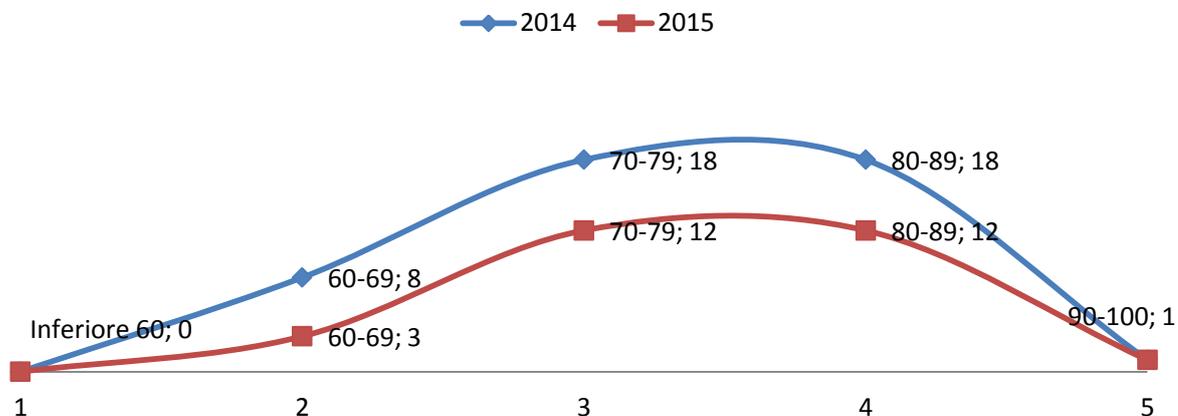
	<b>Media realizzazione</b>	<b>Obiettivi realizzati</b>	<b>Obiettivi parzialmente realizzati</b>	<b>Obiettivi non realizzati</b>
DIDATTICA	98,02%	27	3	-
RICERCA	90,00%	4	1	-
INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERRITORIO	91,67%	5	1	-
GOVERNANCE E SOSTENIBILITA'	91,50%	41	11	1
di cui Trasparenza e Anticorruzione	100,00%	6	-	-
		<b>77</b>	<b>16</b>	<b>1</b>

La sintesi e i grafici di confronto dei risultati della valutazione del personale con incarichi di responsabilità che, in coerenza con il sistema di misurazione e valutazione della performance, vengono valutati sulla base dei risultati raggiunti dalla struttura (60%) e sulla base della valutazione delle competenze (40%), devono essere letti tenendo conto della già citata riorganizzazione amministrativa che ha portato ad una sensibile razionalizzazione delle strutture esistenti, passate da 45 a 28.

<b>Valutazione Responsabili struttura 100%</b>			<b>Valutazione performance struttura 60%</b>			<b>Valutazione competenze responsabili 40%</b>		
<b>2014</b>	<b>2015</b>		<b>2014</b>	<b>2015</b>		<b>2014</b>	<b>2015</b>	
Inferiore 60	0	0	Inferiore 20	0	0	Inferiore 10	0	0
60-69	8	3	20-29	1	0	10-19	3	0
70-79	18	12	30-39	7	7	20-29	7	5
80-89	18	12	40-49	35	19	30-40	35	23
90-100	1	1	50-60	2	2			
	<b>45</b>	<b>28</b>		<b>45</b>	<b>28</b>		<b>45</b>	<b>28</b>

Complessivamente sono stati assegnati n. 94 obiettivi alle Strutture distribuiti tra n. 6 Capi Area, n. 23 Capi Servizio, n. 1 Segretario del Centro autonomo CVCL (Centro Valutazione Certificazione Linguistica) e n. 1 Segretario del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali.

### Valutazione responsabili struttura

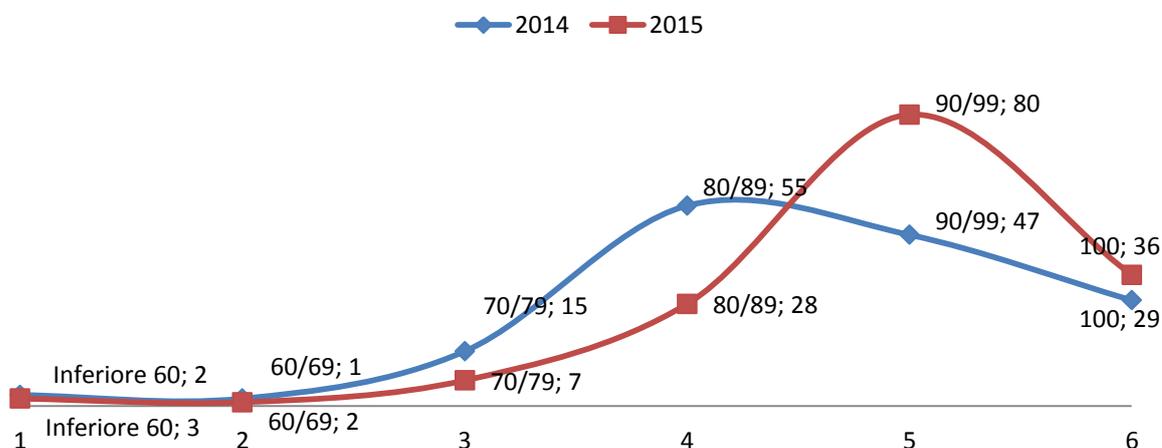


Infine si riportano i risultati complessivi della valutazione della performance individuale di tutto il personale (valutazione delle competenze) effettuata da 26 valutatori (responsabili di struttura con personale assegnato):

	Valutabili	Media valutazione 2015	Con voto pari a 100		Media valutazione 2014
<b>B</b>	34	92,66	8	24%	93,12
<b>C</b>	72	93,18	18	25%	92,37
<b>D</b>	39	93,17	7	18%	89,78
<b>EP</b>	10	78,70	3	30%	70,68
	<b>155</b>	<b>92,13</b>	<b>36</b>		<b>90,67</b>

Il Nucleo rileva che la media della valutazione individuale è piuttosto alta (90,67) e aumenta al diminuire della categoria di personale. Questo denota una scarsa consapevolezza del ruolo di valutatore e consiglia vivamente di fare formazione al personale coinvolto.

## Valutazione competenze



Per promuovere un miglioramento continuo del ciclo di gestione della performance, l'Ateneo ha individuato nel Piano Integrato/Performance specifiche azioni di miglioramento. In particolare le misure proposte nel Piano della Performance 2015-2017 e adottate nel corso dell'anno 2015 sono state:

- individuazione di una struttura permanente dedicata alle attività relative alla gestione del ciclo della performance;
- sviluppo della carta dei servizi offerti e degli standard di qualità dell'Ateneo;
- completamento della mappatura dei servizi effettivamente erogati dalle diverse strutture amministrative dell'Ateneo, in coerenza anche con gli obblighi di trasparenza e anticorruzione;
- implementazione dei questionari on-line (benessere organizzativo, attività delle strutture amministrative docenti/studenti) e dei questionari studenti corsi di lingua;
- avvio mappatura data base, data mart e indicatori per l'implementazione della gestione integrata dei dati;
- ridefinizione pianificazione strategica (nel 2015 analisi della percezione delle condizioni interne ed esterne in cui l'Università per Stranieri di Perugia si trova ad operare, analisi SWOT, 2 fasi di condivisione delle proposte di azione strategica con i principali stakeholders).



### **TERZA SEZIONE**

#### **RACCOMANDAZIONI E SUGGERIMENTI**

Il Nucleo di Valutazione dell'Università per Stranieri di Perugia riporta, in una sintesi conclusiva, alcune delle raccomandazioni e suggerimenti relative ai rilievi emersi nelle singole sezioni:

1. Con riferimento alla valutazione del sistema di Assicurazione della Qualità a livello di Ateneo, il NdV:
  - richiama, ancora una volta, l'urgenza che il PQ, costituito il 12 marzo 2013, porti a compimento e renda immediatamente operative le "Linee guida per le politiche di Assicurazione Qualità di Ateneo" rinviate in attesa che l'Ateneo adottasse un documento programmatico nel quale fossero definiti obiettivi e strategie. Il *Piano Strategico 2016-2018* e il *Documento Politica della Qualità* sono stati approvati nel marzo 2016 e, dunque, non è più procrastinabile un documento di indirizzo del PQ, necessario a indicare il ruolo, i compiti nonché le azioni di tutti gli attori coinvolti nel Sistema di AQ, volte alla messa in atto e alla verifica continua dei processi individuati;
  - rimarca che, a tutt'oggi, non è stato varato un Regolamento per il funzionamento del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali, istituito il 1 novembre 2012, nel quale l'interazione tra CdS e Consiglio di Dipartimento possa trovare una normativa di riferimento per regolamentare i processi legati al sistema di AQ, così come possa trovare piena attuazione una sempre maggiore presenza della rappresentanza studentesca;
  - sollecita che venga fatta una adeguata formazione a tutto il personale docente e non docente e a tutte le rappresentanze studentesche direttamente coinvolte nel sistema di AQ;
  - pone in risalto quanto le interazioni tra PQ, CPds, Consigli di Corso di Studio, Gruppi di Riesame, Consiglio di Dipartimento; tra PQ e organi di governo, tra PQ e NdV non siano sistematiche e, soprattutto, tracciate e non possano, quindi, testimoniare di un flusso informativo strutturato, a garanzia dell'efficacia dell'intero processo di AQ. Appare fondamentale sviluppare prassi e consolidare il supporto di sistemi informativi di Ateneo all'AQ e all'autovalutazione, in particolare promuovendo l'integrazione e l'accessibilità, da parte di tutti i potenziali interessati ai diversi livelli (CdS, Dipartimento, organi di Ateneo e rappresentanze degli studenti), ad un cruscotto di indicatori utili al monitoraggio continuo;
  - sottolinea la necessità che il PQ sviluppi una funzione operativa di cabina di regia affinché la distribuzione di ruoli, compiti e responsabilità nel sistema di AQ sia chiara e strutturata. Anche il ruolo e i compiti del NdV, rispetto al Sistema di AQ, necessitano di una migliore messa a fuoco. Il Nucleo si è trovato, infatti, a svolgere da una parte azione di monitoraggio complessivo a livello di Ateneo, dall'altra di analisi e auditing dei singoli Corsi di Studio, che ha effettuato di propria iniziativa, in autonomia e trasparenza. Anche per quanto riguarda la CPds, la relazione si è limitata all'analisi e alle segnalazioni derivanti dai risultati dei questionari sulle opinioni degli studenti sui corsi di insegnamento; il Nucleo auspica che nella prossima relazione venga presa in esame l'efficacia dell'offerta formativa, la coerenza tra le attività formative programmate e gli specifici obiettivi formativi, i risultati di apprendimento attesi, gli sbocchi occupazionali e l'interazione con i portatori di interesse, nonché l'analisi delle informazioni e gli interventi di miglioramento dei Rapporti di Riesame.
2. Con riferimento alla Qualità della formazione a livello dei CdS, il NdV:
  - evidenzia, quanto emerso dall'analisi dei RdR e dalle audizioni del 25 febbraio 2016 (verbale NdV del 25 febbraio 2016) con Presidenti CdS, Gruppi di Riesame, Presidente PQ e Delegato alla Didattica: mancanza di un coordinamento nel processo di autovalutazione, previsione nei RdR di azioni prive di indicatori di misurazione, mancanza di indicazione sulle responsabilità e su una adeguata tempistica di monitoraggio e di realizzazione;



- sottolinea la necessità che una più efficace azione di inversione del trend negativo del numero degli immatricolati (seppur in un quadro variegato che vede per alcuni CdS una ripresa nell'a.a. 2014/2015) sia parte integrante di un processo complessivo a livello di Ateneo per migliorare le caratteristiche e le potenzialità di ciascun CdS; che ci sia una formalizzazione stabile delle consultazioni con le parti sociali, volta a meglio definire la domanda di formazione e a migliorare gli sbocchi occupazionali; che ci sia attenzione costante alla verifica della coerenza tra obiettivi formativi e risultati attesi. Il miglioramento dell'attrattività dei CdS è individuato come obiettivo prioritario anche nel piano strategico di Ateneo 2016-2018, pubblicato nel sito istituzionale in marzo 2016.  
(link: <https://www.unistrapg.it/sites/default/files/docs/documentazione/piano-strategico-2016-2018.pdf>);
- raccomanda, in linea con quanto proposto dai Gruppi di Riesame, che siano poste in essere azioni più incisive volte alla rilevazione delle carenze in ingresso e al recupero dei debiti formativi, in particolare per quanto attiene alle lacune degli studenti stranieri nell'uso e nella comprensione della lingua italiana e che siano mantenute e potenziate nelle LT le misure di sostegno agli studenti stranieri, attraverso azioni di supporto didattico specifiche (tutorato, corsi di recupero, migliore organizzazione degli orari per i lettori di italiano in modo da incentivare la frequenza);
- sollecita, per quanto riguarda le LM, una verifica delle azioni individuate per il recupero dei requisiti, linguistici e culturali, di accesso, necessari per l'iscrizione ad una laurea magistrale, anche per evitare che il rallentamento del percorso di studi, in particolare per gli studenti provenienti da fuori Italia, dovuto a una mancanza pregressa, pregiudichi la regolarità del corso e manifesti percentuali negative degli indicatori "sentinella" sugli esiti didattici indicati da Anvur;
- auspica che il punto di forza dell'Ateneo, specifico della propria mission rispetto al contesto nazionale, quello cioè di attrarre un numero elevato di studenti provenienti dall'estero, possa essere sviluppato con maggiore incisività mediante, ad esempio, la promozione di corsi dal profilo bene caratterizzato, come i Corsi di studio per la classe di concorso per l'insegnamento della lingua italiana come lingua straniera nelle scuole statali italiane di ogni ordine e grado. Auspica, inoltre, per l'Area Comunicazione, che siano incentivate le esperienze di incontro degli studenti con testimonianze di percorsi professionali all'interno del mondo della comunicazione, delle relazioni internazionali e della cooperazione e che di tali iniziative si forniscano indicatori che permettano di apprezzarne le ricadute di efficacia sul percorso di studi. È altrettanto necessario che sia fatta un'analisi delle conoscenze/competenze delle figure professionali, a partire dalle quali deve essere progettata, insieme con gli stakeholders o gli eventuali Comitati di indirizzo che possono essere individuati, l'offerta formativa dei CdS dell'area; va inoltre promossa, come richiesto in molti RdR, una indagine sugli esiti occupazionali degli studenti che ritornano nel proprio paese;
- evidenzia la necessità di una verifica delle schede dei programmi dei singoli insegnamenti sia per quanto riguarda l'adeguatezza ai descrittori di Dublino, sia per quanto riguarda un lavoro coordinato e condiviso sui contenuti e la coerenza tra obiettivi e competenze attese;
- esprime parere favorevole sulla sostenibilità dell'offerta formative con un indicatore DiD ampiamente soddisfatto e richiama l'attenzione su un carico didattico più attento nella distribuzione dei diversi ruoli;
- ripropone i suggerimenti, emersi in occasione dell'audizione con il PQ e la CPds effettuate in data 12.06.2015 e da ultimo il 15.06.2016, per ovviare alla limitata partecipazione degli studenti ai processi dell'AQ e per potenziare l'interazione tra gli studenti e i propri rappresentanti nei vari organismi: prevedere riunioni congiunte del PQ con i rappresentanti degli studenti nella CPds e nel NdV e dare maggiore pubblicità ai verbali del Collegio dei Rappresentanti degli Studenti;
- evidenzia un aumento della soddisfazione di studenti e docenti sui servizi di supporto alla didattica, all'orientamento in entrata, in itinere e in uscita e alla mobilità internazionale;
- ritiene adeguata la dotazione infrastrutturale e tecnologica dedicata, anche se, come emerge dall'opinione degli studenti, gli interventi di miglioramento realizzati, in particolare per le



biblioteche che hanno provocato un generale incremento del grado di soddisfazione espresso dagli studenti, necessitano di ulteriore sviluppo, soprattutto per quanto riguarda il funzionamento dei laboratori informatici.

3. Con riferimento alla rilevazione dell'opinione degli studenti, il NdV:

- raccomanda, in linea con la proposta della CPds, di prevedere occasioni di discussione dei risultati della rilevazione all'interno dei CdS, del Consiglio di Dipartimento e in forma assembleare in presenza degli studenti, al fine di confrontare le opinioni espresse e raccogliere elementi utili al miglioramento della didattica e dell'organizzazione delle strutture didattiche e di tutto il sistema di AQ. Tali occasioni di confronto e discussione – una delle quali messa in atto nel corso dell'anno accademico nel CdS ITAS – dovrebbero diventare prassi consolidata almeno all'interno dei CdS e del GdR, al fine di diffondere anche le informazioni sulle azioni di miglioramento intraprese. A questo proposito e per rendere ancora più incisiva la diffusione dei risultati, il NdV propone che i risultati delle opinioni degli studenti sulla qualità della didattica siano disponibili a diversi livelli di aggregazione (Ateneo, CdS, singolo Corso di insegnamento), anche nella pagina dedicata all'offerta formativa dell'Ateneo. Inoltre, per garantire l'anonimato degli studenti (la cui opinione sarebbe potenzialmente riconoscibile, laddove i questionari compilati per un dato corso fossero meno di 5), si auspica l'adozione di un documento formale da parte degli organi di Ateneo riguardo al livello di pubblicazione per grado di aggregazione/disaggregazione dei dati;
- sottolinea che la rilevazione ha investito un numero inferiore di studenti; seppure migliorato in percentuale il grado di copertura, resta critico il numero di rilevazioni registrato per le lauree magistrali;
- suggerisce, quali temi di lavoro per Cds e GdR, le due principali criticità emerse dalla rilevazione: l'inadeguatezza delle conoscenze preliminari anche nelle lauree magistrali e un carico didattico non sempre proporzionato al numero dei crediti; una migliore pianificazione degli orari al fine di favorire una maggiore frequenza degli studenti;
- auspica che l'Ateneo metta in piena evidenza le possibilità per gli studenti di iscriversi quali "studenti a tempo parziale", come indicato all'articolo 36 del "Manifesto degli studi a.a. 2015/2016", e suggerisce di continuare a dare ampia informazione in merito alle diverse tipologie d'iscrizione attraverso l'attività d'orientamento (ad esempio negli incontri "Open day"); auspica ancora che gli organi d'Ateneo e dei CdS tengano conto delle osservazioni fatte nella parte conclusiva della relazione della CPds, in particolar modo le richieste, emerse dai questionari degli studenti, sulla necessità di maggiore supporto per quanto riguarda il tutorato disciplinare;
- segnala, infine, che dalle audizioni fatte dal Nucleo di Valutazione con i responsabili dei CdS è emersa la richiesta (condivisa dalla delegata rettorale ai questionari opinione studenti) di rivedere le modalità di punteggio con cui vengono valutati gli esiti della rilevazione. A questo proposito il Nucleo mette in evidenza che l'eventuale processo di revisione deve essere attuato in uno spirito di condivisione e di coordinamento fra tutti gli attori del sistema di AQ e deve, comunque, garantire il confronto con gli anni precedenti e la comparabilità con le rilevazioni degli altri Atenei. Il Nucleo auspica, quindi, che sia il PQ a farsi carico della richiesta avanzata dai colleghi responsabili dei CdS.

4. Con riferimento alla valutazione della Ricerca e Terza Missione, il NdV:

- conferma l'esigenza di elaborare e attuare una strategia di rilancio, a breve e medio termine, della qualità della ricerca scientifica in Ateneo, che riguardi nel suo complesso la politica di distribuzione delle risorse, il sostegno ai gruppi di ricerca, la politica del reclutamento, in attesa degli esiti dell'esercizio VQR 2011-2014, pur avendo constatato i segnali di una inversione di tendenza nell'anno 2014, per quanto riguarda gli aspetti quantitativi della produzione scientifica;
- auspica che la partecipazione a bandi competitivi, come nel caso del bando SIR vinto con il progetto *Crisis management in the Mediterranean Sea under the new Regulation (EU) No 604/2013 in the context of a substantiated risk of particular pressure being placed on a Member State's asylum system* (codice progetto RBSI14HXGR), possa essere un modello di crescita



dell'attività di ricerca e che il lavoro sulla SUA-RD Terza missione, in particolare per l'attività coltivata tradizionalmente dall'Ateneo, in prevalenza nell'ambito della produzione di beni di carattere culturale, sociale ed educativo, nella promozione della lingua e della cultura italiana in Italia e nel mondo, come polo di diffusione e di scambio di esperienze – anche squisitamente territoriali - nello scenario internazionale, con particolare riferimento al ruolo che l'Italia può svolgere sul contesto euro-mediterraneo, possa essere implementata e valorizzata;

- raccomanda che il Dipartimento porti avanti un'opportuna attività di monitoraggio dell'attuazione delle azioni di miglioramento della qualità della ricerca già indicate nella scheda SUA-RD relativa al triennio 2011-2013.

5. Per quanto attiene alla parte relativa alla Valutazione della Performance, il NdV:

- mette in evidenza che si è conclusa la fase di riorganizzazione amministrativa e di ridefinizione dei principali documenti programmatici legati al ciclo della performance, a partire da quanto indicato nelle nuove *Linee Guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance*, pubblicate da Anvur nel luglio 2015;
- auspica che sia possibile una ulteriore integrazione tra i documenti programmatici dell'Ateneo;
- rileva che è necessario uno sforzo di accelerazione sui tempi di semplificazione, integrazione e allineamento del lavoro sul Piano strategico e del Piano integrato 2016-2018 nella prospettiva futura, indicata da Anvur;
- sottolinea, nello specifico della valutazione della Performance riferita al 2015, che gli indicatori individuati siano scelti tenendo conto della valutazione esterna (VQR, AVA, quota premiale FFO ecc.), e che i target assegnati siano, nel prossimo ciclo della Performance, superiori a quelli del 2015 e comunque maggiormente "sfidanti". I risultati della performance generale dell'Ateneo possono essere considerati nel complesso positivi perché registrano un miglioramento rispetto alla media degli anni precedenti e sono dichiarati raggiunti i target di 14 obiettivi su 18;
- registra una diminuzione sensibile delle strutture passate da 45 a 28, nell'ottica della razionalizzazione del sistema amministrativo del 2015;
- registra anche, per quanto riguarda il PTA, che continua a permanere uno squilibrio tra numero di PTA e docenti, a fronte di una gestione amministrativa non particolarmente efficace;
- evidenzia che la media della valutazione individuale è una media piuttosto alta, e aumenta al diminuire della categoria di personale: si suggerisce, pertanto, di investire sulla formazione del personale coinvolto nella valutazione, in particolare sul ruolo del valutatore;
- auspica, infine, un monitoraggio costante dei risultati della performance dell'anno in corso, nell'ottica del miglioramento continuo e in itinere che dovrà influenzare, affinché sia sempre più adeguata, la programmazione del prossimo Ciclo della performance.

13 luglio 2016