



# **Relazione annuale dei Nuclei di Valutazione interna**

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

**Università per Stranieri di Perugia**

**Terza Parte**

**Scadenza 30 settembre 2019 prorogata al 31 ottobre 2019**



## INDICE da aggiornare

### Sezione prima: VALUTAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ DELL'ATENEO E DEI CORSI DI STUDIO

<b>1. Sistema di AQ a livello di Ateneo</b> .....	pag. 3
<b>2. Sistema di AQ a livello dei CdS</b> .....	pag. 18
Comunicazione internazionale, interculturale e pubblicitaria (COMIIP) .....	pag. 19
Lingua e Cultura italiana (LICI) .....	pag. 25
Made in Italy, cibo e ospitalità (MICO) .....	pag. 31
Comunicazione pubblicitaria, storytelling e cultura d'immagine (COMPSI) .....	pag. 36
Italiano per l'insegnamento a stranieri (ITAS) .....	pag. 41
Relazioni internazionali e cooperazione allo sviluppo (RICS).....	pag. 48
Traduzione e interpretariato per l'Internazionalizzazione dell'impresa (TRIN) .....	pag. 56
<b>3. Sistema di AQ per la Ricerca e la Terza Missione</b> .....	pag. 60
<b>4. Strutturazione delle audizioni</b> .....	pag. 62

### Sezione seconda: RACCOMANDAZIONI E SUGGERIMENTI .....

pag. 64

### Allegato - Tabella 1 "Valutazione (o verifica) periodica dei CdS" .....

pag. 67

### Allegato - Tabella 2 "Sistemi di monitoraggio sugli esiti occupazionali degli studenti laureati" .....

pag. 73

### ALLEGATI al testo della Relazione:

ALL. 1_Relazione Commissione DSA .....	pag. 74
ALL. 2_Evoluzione offerta formativa .....	pag. 77
ALL. 3_Rilevazione interna servizi studenti .....	pag. 78
ALL. 4_Good Practice tasso risposta .....	pag. 79
ALL. 5_Rilevazione Good Practice servizi studenti .....	pag. 80
ALL. 6_Rilevazione Good Practice servizi PTA .....	pag. 83
ALL. 7_Rilevazione Good Practice servizi docenti e assegnisti .....	pag. 84
ALL. 8_didattica erogata SUA CdS .....	pag. 85
ALL. 9_Grafici di confronto Indicatori .....	pag. 86



La presente Relazione è redatta secondo le indicazioni formulate dall'ANVUR nelle *Linee guida 2019 per la Relazione Annuale dei Nuclei di valutazione* (aprile 2019) ed è composta da due sezioni:

- I. Valutazione del sistema di qualità dell'Ateneo e dei Corsi di Studio (CdS), distinta in quattro sezioni:
  1. Sistema di AQ a livello di Ateneo;
  2. Sistema di AQ a livello dei CdS;
  3. Sistema di AQ per la Ricerca e la Terza Missione;
  4. Struttura delle audizioni.
- II. Raccomandazioni e suggerimenti.

## **SEZIONE PRIMA**

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

#### PREMESSA

Il Nucleo di Valutazione ha impostato la propria analisi valutativa del Sistema di AQ in base agli Indicatori Anvur di Ateneo e di CdS (versione aggiornata al 29/06/2019 e 28/09/2019), alla griglia dei Requisiti e degli indicatori di Qualità delle *Linee guida per l'Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari* (agosto 2017), a livello di Sede R1, R2, R4.A, dei Corsi di Studio R3 e del Dipartimento (R4.B), quali elementi su cui basare la valutazione dello stato di maturazione interna dell'AQ, anche in considerazione del fatto che l'Ateneo non ha ancora ricevuto la visita di Accreditamento Periodico e che, dunque, la valutazione del NdV può anche essere stimolo ed esercizio propedeutico alla predisposizione della documentazione per la Visita e che, infine, questa si svolgerà nella settimana 9-13 novembre 2020.

#### **1 - SISTEMA DI AQ A LIVELLO DI ATENEO**

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

L'Ateneo ha definito formalmente la propria visione della qualità della didattica e della ricerca e le proprie strategie per perseguirla nei documenti "[Politiche della qualità](#)" (adottato con delibere del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione rispettivamente del 2 e 3 marzo 2016) e nel nuovo "[Piano strategico 2019-2021](#)" (adottato con delibere del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione rispettivamente del 19 e 21 marzo 2019). Entrambi i documenti sono pubblicati nel sito web di Ateneo e accessibili a tutti i portatori di interesse.

Le Politiche della qualità hanno individuato le direttrici delle scelte dell'Ateneo al fine di assicurare, in un'ottica di miglioramento continuo, la qualità della formazione, della ricerca e della terza missione.

Con l'insediamento del nuovo Rettore avvenuto il 1° novembre 2018 è stato redatto il Piano strategico per il triennio 2019-2021 il quale si propone come obiettivo prioritario la promozione della qualità da perseguire in tutti gli ambiti relativi alla missione dell'Ateneo, con particolare attenzione ai servizi offerti agli studenti, sia stranieri che italiani, alla collaborazione e comunicazione fra servizi e aree dell'Amministrazione, alla formazione del personale e alla valorizzazione delle competenze interne in un settore, quale quello amministrativo, fondamentale per il funzionamento dell'Ateneo.

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



L'Università per Stranieri di Perugia è monodipartimentale: il Dipartimento di Scienze Umane e Sociali ha definito gli indirizzi strategici e le politiche dipartimentali per la qualità della Ricerca e della Terza Missione, in linea con le strategie e le politiche definite dall'Ateneo, attraverso un apposito documento programmatico approvato con delibera del Consiglio di Dipartimento del 14 novembre 2016, il "[Piano Triennale di Dipartimento 2017-2019](#)", mentre non risulta sia ancora stato stilato un nuovo Piano Triennale (2020-2022) che sia in linea con gli indirizzi contenuti nel Piano Strategico 2019-2021 e, inoltre, non risultano essere state messe in atto le dovute azioni di monitoraggio degli obiettivi del Piano 2017-2019.

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

Il vigente [Statuto](#) di Ateneo disciplina la composizione e le funzioni degli Organi di Governo e delle strutture deputate all'organizzazione e gestione della Ricerca e della Didattica. Con D.R. n. 477 del 21/12/2017, (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana - Serie Generale - n. 8 dell'11/01/2018) sono state emanate delle modifiche allo Statuto, tra cui l'inserimento nel "Capo III – Nucleo di Valutazione, Collegio dei Revisori dei Conti, altri Organi di controllo, consultivi e di garanzia, strutture" del Presidio della Qualità, che ha così acquisito il rango di struttura statutariamente prevista.

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

Il Presidio della Qualità, in attuazione di quanto previsto dalle [Linee Guida del PQ per l'AQ \(ottobre 2018\)](#), ha posto in essere un'attività di regolamentazione dei processi di AQ, attraverso la redazione di proprie linee guida e indicazioni operative riguardanti i processi di AQ della Didattica. Tali documenti sono oggetto di aggiornamento annuale e fissano scadenze interne per gli adempimenti dei diversi attori del sistema di AQ coinvolti, nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni operative dell'ANVUR e del MIUR. Tutti i documenti di AQ approvati dal Presidio della Qualità sono trasmessi ai soggetti direttamente coinvolti e pubblicati nella sezione "[Documenti di AQ](#)" della pagina web del sito istituzionale dedicata al PQ.

Con D.R. 143/2019 la composizione del PQ è stata variata, con la sostituzione di uno dei propri componenti, dimissionario, e l'integrazione di una unità di PTA afferente al Servizio Ricerca che si presume dovrebbe colmare l'assenza più volte lamentata dal NdV della componente docente riguardo alle competenze sulla Ricerca del PQ.

A livello decentrato il Dipartimento di Scienze Umane e Sociali (DSUS) espleta le funzioni previste dallo Statuto di Ateneo e interviene nei processi di AQ, in base a quanto previsto dalla normativa vigente, dalle indicazioni operative dell'ANVUR e del MIUR, nonché dai documenti interni di AQ introdotti dal Presidio della Qualità.

Dopo la costituzione del Dipartimento avvenuta nel 2012 è stato emanato con DR n. 240 del 31 luglio 2019 il [Regolamento per il funzionamento del Dipartimento](#) ponendo rimedio ad una importante criticità evidenziata in passato dal NdV.

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

Secondo le Linee Guida AVA (10 agosto 2017) il PQ sovrintende allo svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ di tutto l'Ateneo, nella sua funzione di raccordo con le strutture responsabili di AQ (Dipartimento, CdS), sulla base degli indirizzi degli Organi di Governo.

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

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



La [Relazione annuale](#) è redatta dal Presidio della Qualità ai sensi dell'art. 17, comma 2, dello Statuto e dell'art. 5, comma 2, del proprio Regolamento di funzionamento ed è approvata entro il 31 marzo di ogni anno ed è inviata agli Organi di Governo e al Nucleo di Valutazione.

Attraverso tale documento il PQ dà conto dell'attività svolta e dei risultati conseguiti, segnala le criticità permanenti e illustra le attività programmate per l'anno successivo.

La Relazione annuale sull'attività svolta (anno 2018) è stata approvata dal Presidio della Qualità nella riunione del 19 marzo 2019 ed è stata trasmessa, con e-mail del 29 marzo 2019 al Nucleo di Valutazione. In pari data è stata inoltre inviata ai seguenti destinatari: Rettore, prorettore, Direttore di Dipartimento, Direttore Generale, Presidente della CPDs; delegati della Rettore per la didattica, la ricerca e la terza missione; Presidenti dei CdS; componenti dei Gruppi di Gestione AQ; rappresentanti degli studenti.

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

Al riguardo, si osserva che:

- la Relazione annuale del Nucleo di Valutazione redatta nel 2018 è stata oggetto dell'Audizione del Coordinatore del Nucleo di Valutazione e del Responsabile del Presidio della Qualità di Ateneo, svoltasi nell'adunanza congiunta del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione in data 4 dicembre 2018. Rispetto agli anni precedenti costituisce un'interlocuzione fondamentale per il sistema di AQ. Il Nucleo auspica che anche per il futuro i documenti, le relazioni, i pareri del Nucleo di Valutazione su bilancio, trasparenza e anticorruzione ecc., siano oggetto di riflessione e analisi, non di sola comunicazione;
- la Relazione annuale della Commissione Paritetica Docenti-Studenti, redatta nel 2018, è stata solo presentata, tra le Comunicazioni del Senato Accademico del 20 dicembre 2018;
- la Relazione del PQ sull'attività svolta nel 2018 è stata inoltrata a tutti i Senatori e Consiglieri e poi fatta oggetto di comunicazione nelle rispettive adunanze del 16 aprile 2019 (Senato Accademico) e 18 aprile 2019 (Consiglio di Amministrazione);
- dalla consultazione degli ordini del giorno di Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione dal mese di gennaio 2018 ad oggi, non risulta che il processo di AQ di Ateneo sia stato fatto oggetto di specifica analisi e discussione.

Possono, infine, concorrere alla revisione critica del sistema di AQ gli studenti, i docenti e il PTA, direttamente (attraverso i propri rappresentanti negli organi collegiali) e indirettamente (attraverso osservazioni o proposte formulate al Presidio della Qualità e al Nucleo di Valutazione attraverso eventuali audizioni).

A questo proposito il Nucleo di Valutazione raccomanda che il PQ si faccia carico, diffondendo la cultura della Qualità, che le relazioni annuali del Nucleo stesso, della CPDs, così come degli Indicatori Anvur di Ateneo, siano oggetto non di una mera comunicazione ma di un'analisi approfondita dalla quale scaturiscano azioni di miglioramento continuo.

#### **(R1.A.4) Ruolo attribuito agli studenti**

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

- Senato Accademico (due rappresentanti);
- Consiglio di Amministrazione (due rappresentanti, a seguito delle modifiche allo Statuto di Ateneo, gennaio 2018, che hanno portato da una a due unità la rappresentanza studentesca);
- Consiglio di Dipartimento (tre rappresentanti);
- Nucleo di Valutazione (un rappresentante);
- Commissione Paritetica Docenti Studenti (tre rappresentanti);
- Consigli di Corso (uno per ogni Corso di Studio per un totale di sette rappresentanti)



La presenza dei rappresentanti degli studenti risulta, alla data del 23 ottobre 2019, regolare soltanto nel Consiglio di Amministrazione, nei Consigli dei Corsi ComIIP, LiCI, ItaS, ComPSI, RICS e TrIN e nel Nucleo di Valutazione.

A fronte di questa situazione sempre molto precaria per più motivi il Collegio degli Studenti ha proposto di modificare la regolamentazione e prevedere che alla decadenza del rappresentante eletto potesse subentrare il secondo della stessa lista o anche della lista concorrente.

Nella Commissione Paritetica Docenti Studenti i componenti erano completi a partire da marzo 2018, mentre nell'anno 2019 due rappresentanti degli studenti hanno rassegnato le proprie dimissioni (rispettivamente dal 14 maggio 2019 e dal 4 ottobre 2019). Il Presidio della Qualità ha comunicato al Nucleo in data 22 ottobre 2019 tale situazione e lo ha informato di aver invitato il Presidente della CPDs a consultare il Collegio dei Rappresentanti degli Studenti e i rappresentanti nei Consigli di Corso ai fini dell'imminente lavoro di redazione della relazione annuale.

Infine, il Servizio Organi Collegiali ha comunicato che saranno indette per i giorni 19 e 20 novembre 2019 le elezioni delle rappresentanze studentesche al fine di nominare nuovi rappresentanti per le posizioni vacanti o prossime alla scadenza.

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

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

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

Nella [Relazione sull'attività svolta nel 2018](#) il Presidio della Qualità dichiara di aver proseguito il percorso intrapreso negli anni precedenti, volto a rendere gli studenti sempre di più protagonisti attivi e consapevoli dei processi di Assicurazione della Qualità; dalla lettura della relazione si evince che:

- il Servizio Organi Collegiali ha organizzato, presso la Palazzina Lupattelli, un incontro con i rappresentanti degli studenti avente ad oggetto la partecipazione studentesca negli organi di Ateneo e dipartimentali. A tale incontro è intervenuto il responsabile del PQ che ha presentato l'architettura del sistema di Assicurazione della Qualità e i principali documenti ad essa connessi, la Coordinatrice del Nucleo di Valutazione, l'ex rappresentante degli studenti in seno al Nucleo dott. Alessandro Ferri ora CEV studenti e la Dott.ssa Sara Nasini dell'Ufficio Comunicazione. Nella relazione del NdV 2018 si sottolinea l'intenzione di dare seguito a quanto emerso dall'incontro stesso in collaborazione con lo stesso Collegio dei rappresentanti degli studenti.
- nell'anno 2018 il PQ ha proseguito nel ruolo di coordinamento e supervisione relativo alla rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica dei corsi di L e LM. Relativamente alla rilevazione dell'a.a. 2017-2018 il PQ al fine di ottenere la massima collaborazione da parte dei docenti e favorire la partecipazione degli studenti ha posto in essere, attraverso varie fonti informative, attività comunicative allo scopo di dare informazioni sulle novità introdotte a partire dal I semestre (apertura anticipata della rilevazione e compilazione in classe) e di incoraggiare ad una partecipazione responsabile anche attraverso i rappresentanti degli studenti stessi ai quali, nello specifico, è stata chiesta la collaborazione, sia a stimolo dei colleghi sia per la segnalazione di eventuali problematiche.
- il PQ a seguito di quanto già effettuato lo scorso anno, attraverso l'ufficio di supporto, ha dato avvio alla creazione, con Google Moduli, di un breve questionario finalizzato a verificare il recepimento da parte dei CdS delle indicazioni formulate dal Nucleo di Valutazione e dalla Commissione Paritetica docenti-studenti nelle rispettive Relazioni annuali 2018, nonché l'utilizzo dei risultati della Rilevazione dell'opinione degli studenti sulla

qualità della didattica a.a. 2017-2018. Il questionario è stato inviato ai Presidenti dei CdS con email del 06/03/2019, con l'invito a provvedere alla compilazione entro il 2 aprile 2019.

Nella riunione del 7 maggio il PQ ha analizzato le risposte date dai CdS attraverso il questionario suddetto ed ha verificato che tutti i Corsi abbiano preso in carico i risultati della rilevazione. Il Nucleo a questo proposito rileva che di questo monitoraggio, già suggerito lo scorso anno non ha avuto alcun tipo di riscontro in tempo utile alla stesura della relazione sull'opinione degli studenti (Cfr. paragrafo Strutturazione audizioni).

La rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica dei corsi di L e LM, è stata oggetto della prima parte della Relazione annuale del Nucleo di Valutazione che, nel 2019, è stata approvata nella riunione del 29-30/04/2019 i cui maggiori punti di attenzione sono riepilogati nella sezione 'Raccomandazioni e suggerimenti'.

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

- sono stati pubblicati i risultati della rilevazione a.a. 2017-2018 aggregati a livello di Ateneo e di Corso di Studio, e la "tabella insegnamenti" contenente per ciascun insegnamento l'indice sintetico (faccina) calcolato secondo le modalità deliberate dal Senato Accademico nella citata delibera di maggio 2017;
- il Nucleo ribadisce la richiesta già avanzata nella Relazione annuale 2018 – parte prima, di inserire i collegamenti alla relazione del NdV e della CPDs nelle pagine del PQ e dei Corsi di Studio.

L'opinione degli studenti è rilevata dall'Ateneo anche con riferimento alla qualità dei servizi, attraverso:

1. una rilevazione interna, indirizzata agli studenti dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale a cui viene somministrato una volta all'anno, di solito al termine dell'anno accademico, un questionario per la rilevazione della qualità percepita di specifici servizi erogati dall'Ateneo, da compilare online ed in forma anonima.

I risultati della rilevazione non sono oggetto di pubblicazione; essi sono rendicontati nella relazione sulla performance per l'anno 2018 e sono stati forniti alla CPDs ai fini della propria relazione annuale

2. un'indagine realizzata annualmente nell'ambito della partecipazione al Progetto Good Practices, attraverso la somministrazione di questionari online (su piattaforma del MIP), con partecipazione degli utenti volontaria ed anonima.

Per l'anno 2018 sono stati utilizzati, nell'ambito del ciclo di gestione della performance per misurare il grado di raggiungimento di obiettivi di performance organizzativa, aventi ad oggetto il miglioramento dei servizi.

Il Nucleo auspica che i risultati dell'indagine saranno resi pubblici, come suggerito nel paragrafo "Strutture e servizi di supporto alla didattica e alla ricerca";

Il Nucleo osserva, infine, che nel Piano Integrato 2018-2020 è stato assegnato al servizio Organi Collegiali un obiettivo operativo, già menzionato in un paragrafo precedente, avente ad oggetto la "Formazione e orientamento alla partecipazione studentesca negli Organi di Ateneo e dipartimentali"; in attuazione di tale obiettivo la struttura ha organizzato per il giorno 11/10/2018 un incontro formativo/informativo rivolto ai rappresentanti degli studenti di cui si è detto sopra.

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

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

Nel mese di ottobre 2019 sono stati pubblicati i regolamenti didattici di ogni corso di laurea e laurea magistrale nella relativa pagina web (esempio: link <https://www.unistrapg.it/node/42> sezione: "Documenti Correlati"). Tali regolamenti disciplinano gli aspetti organizzativi del corso, compresi i requisiti di ammissione e modalità di verifica.

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



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

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

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

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

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

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

Il Presidio della Qualità ha effettuato il monitoraggio della SUA-CdS a.a. 2019/2020, verificando la presenza e la completezza dei quadri della SUA-CdS con scadenza a giugno 2019: si veda il verbale del 6 giugno 2019 (punto n. 2 OdG).

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

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

Nell'anno solare 2018 si è verificato un incremento di studenti che hanno richiesto il sostegno della Commissione per il dettaglio delle attività svolte dalla Commissione per l'anno 2018 si rinvia all'allegato (**ALL. 1**)

Al fine di supportare gli studenti nella scelta del percorso universitario l'Ateneo offre attività di orientamento in ingresso realizzata attraverso: il ricevimento studenti negli orari previsti (tutti i giorni dalle 10.00 alle 12.00 e dal lunedì al giovedì dalle 15.00 alle 16.00) e la corrispondenza email con i richiedenti informazioni; la consulenza orientativa personalizzata, su appuntamento; seminari per le scuole, in sede e fuori sede, finalizzati a facilitare la conoscenza dell'Ateneo e della sua offerta didattica; la realizzazione di specifici progetti, quali, ad esempio "Verso l'Università", "Alternanza Scuola-lavoro" e "I Mercoledì dell'orientamento", partecipazione a Fiere per l'orientamento.

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





Gli utenti per il servizio di orientamento in ingresso sono nell'ordine di almeno n. 2.000 sono stati organizzati nell'anno 2018 n. 6 eventi con le Scuole. Questi i progetti e i relativi partecipanti: "Verso l'Università": n. 350; "Alternanza Scuola-lavoro": n. 250; "I Mercoledì dell'orientamento": n. 100; partecipazione a Fiere per l'orientamento universitario n. 2; seminari di orientamento nelle scuole, in sede e fuori sede: n. 12.

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

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

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

Il Nucleo rileva che, rispetto allo scorso anno, il PQ non ha atteso l'uscita del calendario delle scadenze fornite da ANVUR e dal CUN e ha deciso di fornire una serie di indicazioni e di scadenze verso le quali il Nucleo di Valutazione ha espresso subito perplessità visto che non ne aveva condiviso tempi e modi. Nell'audizione del 23 aprile 2018 con il Responsabile del Presidio della Qualità (<https://www.unistrapg.it/node/268>) era stato deciso che, sui tempi del Riesame ciclico e delle relative audizioni, sarebbe stato necessario seguire delle tappe concordate. In una mail del 13 maggio 2019 inviata al Responsabile del Presidio della Qualità, alla Magnifica Retttrice e al Direttore Generale da tutto il Nucleo, si esprimevano dubbi sul metodo seguito nell'impostare l'iter del Riesame Ciclico dei CdS rispetto a un Gruppo di lavoro sulla revisione dell'offerta formativa già nominato e la necessità, quindi, di tutta evidenza, che fosse messo in campo un coordinamento efficace ed efficiente degli attori del Sistema di Assicurazione della Qualità, secondo un cronoprogramma delle attività che tenesse conto di ruoli, specificità e prerogative. In particolare, si richiamava l'opportunità che il Nucleo di Valutazione fosse coinvolto sin dalla fase progettuale in attività interne all'Ateneo che ne richiedessero una presenza diretta o anche solo indiretta.

L'offerta formativa a.a. 2019-2020 è costituita da n. 3 Corsi di laurea e n. 4 Corsi di Laurea Magistrale:

#### Corsi di laurea

Comunicazione internazionale, interculturale e pubblicitaria – COMIIP

Lingua e Cultura italiana – LICI

Made in Italy, cibo e ospitalità – MICO

#### Corsi di Laurea Magistrale

Italiano per l'insegnamento a stranieri – ITAS

Comunicazione pubblicitaria, storytelling e cultura d'immagine – COMPSI

Relazioni internazionali e cooperazione allo sviluppo – RICS

Traduzione e interpretariato per l'Internazionalizzazione dell'impresa – TRIN.

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

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

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

Sono, inoltre, attive convenzioni per il rilascio di doppi titoli nei CdS:



- LICCI: doppia Laurea triennale/Licence MeLICCI in convenzione con l'Università della Lorena – Nancy (Francia); Accordo doppio titolo tra la Laurea in Lingua e Cultura italiana (indirizzo insegnamento) e la licenza LLCER Parcours italien, Università di Caen Normandia;
- ITAS: doppia Laurea magistrale/Master ItaMEEF in convenzione con l'Università della Lorena – Nancy (Francia) (<https://www.unistrapg.it/node/506>); Accordo doppio titolo ITALI tra la Laurea Magistrale in Italiano per l'insegnamento a stranieri (ITAS) e Laurea magistrale in Lingua e letteratura italiana (LILE), Università Jurai Dobrila di Pula (<https://www.unistrapg.it/node/6113>);
- RICS: doppia Laurea magistrale/Master in convenzione con l'Università di Dalarna (Svezia);
- (ComPSI) e il Master in Médiation Culturelle et Communication Internationale - (denominazione interna: CINEPIC), Università di Nantes.

Le doppie lauree vedono coinvolti nell'a.a. 2016-2017 n. 18 studenti e nell'a.a. 2017-2018 n. 25 studenti.

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

Il Nucleo suggerisce che l'Ateneo potenzi l'attività promozionale in questo settore al fine di dare maggiore visibilità ai propri progetti di doppie lauree.

Presso l'Ateneo è, inoltre, attivo il Dottorato di Ricerca in "Scienze letterarie, librerie, linguistiche e della comunicazione internazionale" che, dalla consultazione della scheda del Corso presente nel portale MIUR-Cineca "Nucleo di Valutazione – Relazione al MIUR sui dottorati", è stato dichiarato come Dottorato innovativo a caratterizzazione internazionale per l'a.a. 2018-2019 - XXXIV ciclo.

Sugli indicatori ANVUR:

La vocazione internazionale dell'Ateneo è confermata anche dai risultati degli Indicatori ANVUR di Ateneo relativi all'internazionalizzazione (versione aggiornata al 29/06/2019): gli indicatori iA10 ("Percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti entro la durata normale dei corsi") e iA11 ("Percentuale di laureati entro la durata normale dei corsi che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero") presentano valori significativamente positivi, molto superiori alla media di area geografica e alla media atenei e in crescita nel 2017 rispetto al 2016).

L'indicatore iA12 ("Percentuale di studenti iscritti al primo anno dei corsi di L e LM che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero") presenta valori positivi molto superiori alla media di area geografica e alla media atenei, di nuovo in aumento nel 2017 rispetto al 2016 (179,1 ‰ rispetto a 139,2‰);

Il NdV ribadisce quanto già raccomandato nella precedente Relazione annuale ed emerso durante le audizioni di febbraio 2016, in merito all'importanza di mettere in campo tutti gli strumenti che consentano di valorizzare la vocazione internazionale dell'Ateneo, anche attraverso il monitoraggio degli studenti laureati stranieri che, dopo il conseguimento del titolo, tornano nel paese di provenienza.

Anche l'attrattività dell'Ateneo evidenziata dagli Indicatori ANVUR di Ateneo iA3 e iA4 presenta risultati positivi: sia la "Percentuale iscritti al primo anno – L – provenienti da altre Regioni" (iA3), con valore stabile nel 2017 rispetto al 2016; sia la "Percentuale iscritti al primo anno – LM – laureati in altro Ateneo" (iA4) in aumento nel 2017 rispetto al 2016. Ambedue con valori molto superiori rispetto alla media di area geografica e alla media atenei.

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

L'Ateneo verifica che la progettazione e l'aggiornamento dei CdS tengano conto delle necessità di sviluppo espresse dalla società e dal contesto di riferimento operativamente attraverso l'attività del PQ, che si esplica sotto forma di: redazione di indicazioni operative e Linee Guida, verifica delle attività di progettazione e aggiornamento dei CdS, verifica della compilazione della SUA-CdS, verifica delle proposte di modifica di ordinamento dei corsi Comiip, Lici, Itas e Rics e verifica del documento di progettazione del Corso di laurea in "Studi Internazionali per la Sostenibilità e la Sicurezza Sociale.

Ai fini della compilazione della SUA-CdS, il Presidio della Qualità ha aggiornato per l'a.a. 2019-2020 (verbale del 5 dicembre 2018) delle linee guida nelle quali ha fornito indicazioni ai CdS sulla compilazione delle diverse parti della scheda, in coerenza con quanto stabilito dalla normativa vigente e dalle indicazioni operative e scadenze fornite



dall'ANVUR, dal CUN e dal MIUR. La compilazione delle Schede da parte dei CdS è stata poi verificata nella riunione del PQ del 06/06/2019.

L'evoluzione dell'offerta formativa nella SUA-CdS dall'a.a. 2016/2017 all'a.a. 2019/2020 è riportata nella tabella allegata (**ALL. 2**). Si osserva che nell'a.a. 2017/2018 è stato istituito il corso di LM "Traduzione e interpretariato per l'Internazionalizzazione dell'impresa (TRIN)" e nell'a.a. 2018/2019 è stato istituito il corso di L "Made in Italy, cibo e ospitalità (MICO).

A questo proposito, il NdV deve sottolineare che non state tenute in debito conto le preoccupazioni espresse già nella relazione annuale 2018 sul fatto che non emergessero con chiarezza, e in un processo formalizzato, le motivazioni che hanno portato alla disattivazione di un corso di laurea magistrale "Promozione dell'Italia e del Made in Italy" (PrIMI), sottoposto a modifiche di ordinamento sostanziali che non hanno avuto il tempo di essere verificate e senza che fosse stato messo in campo il Riesame ciclico che avrebbe potuto, invece, costituire un'analisi e un'autovalutazione documentata delle scelte compiute, a fronte dell'istituzione di un nuovo corso di laurea (MICO) sul quale il NdV nella relazione tecnica prevista ha invitato l'Ateneo a riflettere riguardo il gravoso impegno a lungo termine in termini di sostenibilità della docenza, visto che molte delle discipline del Corso di Studio non avrebbero potuto essere coperte dalle competenze e dai SSD interni all'Ateneo ([verbale Ndv 02.03.2018](#)). A questo proposito si ribadisce quanto già sopra indicato nel paragrafo del requisito R1.B.2 *Programmazione dell'offerta formativa* rispetto ai tempi e alle modalità stabilite dal PQ nelle "Indicazioni operative e scadenze per la redazione dei rapporti di riesame ciclico, delle proposte di modifica di ordinamento e dei documenti di progettazione per nuove istituzioni aa 2020-2021" approvate nella riunione del 7 maggio 2019.

Dalla consultazione del Quadro A.1.b "Consultazione con le organizzazioni rappresentative a livello nazionale e internazionale – della produzione di beni e servizi e delle professioni – (Consultazioni successive)" della SUA-CdS 2018 e 2019 risulta che:

- nella SUA-CdS 2018 hanno riportato consultazioni effettuate con i Comitati di Indirizzo nel 2018 ai fini della progettazione del CdS a.a. 2018-2019 i Corsi COMIIP, ITAS e TRIN; quest'ultimo ha anche evidenziato l'integrazione di un componente internazionale in recepimento dell'indicazione formulata in tal senso dalla CEV in sede di Accreditamento iniziale. I Corsi LICI e COMPSI hanno riportato le medesime informazioni della SUA-CdS 2017; il Corso RICS non riporta riunioni con il Comitato d'Indirizzo ma dà conto di come sia stato dato seguito in termini di modifica dell'ordinamento, alla precedente consultazione del 2017.
- nella SUA-CdS 2019 hanno riportato consultazioni effettuate con i Comitati di Indirizzo, ai fini della progettazione del CdS a.a. 2019-2020 i Corsi COMIIP, ITAS, COMPSI, MICO e RICS; il Corso LICI non riporta riunioni effettuate nel 2019, ma nella scheda SUA del Corso ITAS al quadro A1.B è riportato: "Il giorno 22 maggio 2019 si è tenuto un altro incontro di consultazione tra i Corsi di studio dell'area didattica dell'italiano (LICI, ITAS) e il Comitato di Indirizzo". Nella scheda SUA del Corso TRIN è riportato che il CdC avrebbe convocato nella prima metà dell'a.a. 2018-2019 il Comitato di indirizzo per discutere su alcuni punti elencati nella scheda stessa.

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

L'Ateneo nel corso del 2018 e del 2019 ha rimodulato alcuni importanti regolamenti:

- Regolamento sull'autocertificazione e verifica dello svolgimento di attività didattica, di servizio agli studenti e di ricerca dei professori e dei ricercatori, ai sensi dell'art. 6, commi 7 e 8, della legge n. 240/2010 (emanato con D.R. n. 317 del 24 settembre 2018);
- Regolamento per la disciplina del procedimento di chiamata dei professori di ruolo di prima e seconda fascia ai sensi della legge n. 240/2010 (emanato con D.R. n. 244 del 31/07/2019);
- Regolamento per la disciplina di ricercatori a tempo determinato ai sensi dell'articolo 24 della legge 240/2010 (emanato con D.R. n. 153 del 31/05/2013, modifiche emanate con D.R. n.243 del 31/07/2019);
- Regolamento sui criteri e le procedure per il rilascio ai professori e ai ricercatori nonché ai docenti di lingua e cultura italiana dell'autorizzazione allo svolgimento di incarichi esterni (emanato con D.R. n. 173 del 27 maggio 2019);
- Regolamento sulla valutazione per l'attribuzione degli scatti triennali dei professori e dei ricercatori a tempo indeterminato (in attuazione dell'art. 6, comma 14, della Legge 240/2010) (emanato con D.R. n. 242 del 31/07/2019);

Si riporta qui di seguito l'elenco delle procedure di chiamata e di selezione RTD effettuate nel 2018 e nel 2019 (alla data del 13/09/2019):

- Procedura di chiamata per la copertura di un posto di professore di I fascia per il SSD L-FIL-LET/13, ai sensi dell'art. 24, comma 6, della legge 30.12.2010, n. 240 (conclusa);
- Procedura di chiamata per la copertura di un posto di professore di II fascia per il SSD M-FIL/06, ai sensi dell'art. 24, comma 6, della legge 30.12.2010, n. 240 (conclusa);
- Procedura di selezione per la copertura di n. 1 posto di professore universitario di seconda fascia ai sensi dell'art. 18 comma 1 della legge 240/2010 (Piano Straordinario per la progressione di carriera dei ricercatori a tempo indeterminato in possesso di abilitazione scientifica nazionale - Decreto MIUR n. 364 dell'11 aprile 2019) S.S.D. IUS/13 – DIRITTO INTERNAZIONALE, S.C. 12/E1 – DIRITTO INTERNAZIONALE (avviata);
- Procedura di selezione per la copertura di un posto di ricercatore a tempo determinato, in regime di tempo definito, ai sensi dell'art. 24, comma 3, lettera a), legge n. 240/2010, per il settore concorsuale 09/H1 - Sistemi di elaborazione delle informazioni, settore scientifico- disciplinare ING-INF/05 - Sistemi di elaborazione delle informazioni (conclusa);
- Procedura di selezione per la copertura di un posto di ricercatore a tempo pieno e determinato, art. 24, comma 3, lettera b) legge n. 240/2010, settore concorsuale 10/G1 - Glottologia e linguistica, settore scientifico disciplinare L-LIN/02 - Didattica delle lingue moderne (conclusa);
- Procedura di selezione per la copertura di un posto di ricercatore a tempo pieno e determinato, art. 24, comma 3, lettera b) legge n. 240/2010, settore concorsuale 10/C1 - Teatro, musica, cinema, televisione e media audiovisivi, settore scientifico-disciplinare L-ART/06 - Cinema, fotografia e televisione (conclusa);
- Procedura di selezione per la copertura di un posto di ricercatore a tempo pieno e determinato, art. 24, comma 3, lettera b) legge 240/2010, settore concorsuale 10/L1 - Lingue, letterature e culture inglese e anglo-americana, settore scientifico disciplinare L-LIN-12 - Lingua e traduzione - lingua inglese (conclusa);
- Procedura di selezione per la copertura di un posto di ricercatore a tempo pieno e determinato, art. 24, comma 3, lettera b) legge n. 240/2010, settore concorsuale 14/B2 - Storia delle relazioni internazionali, delle società e delle istituzioni extraeuropee, settore scientifico-disciplinare SPS/06 - Storia delle relazioni internazionali (conclusa).
- Procedura di selezione pubblica per il reclutamento di n. 1 ricercatore a tempo determinato, ai sensi dell'art. 24, comma 3, lettera b) della legge 240/2010 (piano straordinario d.m. 204/2019) - S.S.D. ING-INF/05 SISTEMI DI ELABORAZIONE DELLE INFORMAZIONI, S.C. 09/H1 – SISTEMI DI ELABORAZIONE DELLE INFORMAZIONI (avviata);
- Procedura di selezione pubblica per il reclutamento di n. 1 ricercatore a tempo determinato, ai sensi dell'art. 24, comma 3, lettera b) della legge 240/2010 (piano straordinario d.m. 204/2019) - S.S.D. L-LIN/01 - GLOTTOLOGIA E LINGUISTICA, S.C. 10/G1 - GLOTTOLOGIA E LINGUISTICA (avviata);
- Procedura di selezione pubblica per il reclutamento di n. 1 ricercatore a tempo determinato, ai sensi dell'art. 24, comma 3, lettera b) della legge 240/2010 (piano straordinario d.m. 204/2019) S.S.D. SECS-P/12 – STORIA ECONOMICA, S.C. 13/C1 – STORIA ECONOMICA (avviata);
- Procedure di chiamata all'esito della procedura valutativa ai sensi dell'articolo 24, comma 5, legge 240/2010, dei titolari di contratto, di cui al comma 3, lettera b), dell'art. 24 della legge 240/2010, Dott. Toni Marino e Dott. Roberto Vetruccio (avviate).

La valutazione delle politiche di reclutamento costituisce uno dei criteri di quantificazione della quota premiale dell'FFO ai sensi del D.M. 635/2016. A tale riguardo si evidenzia che il NdV, nella propria relazione di accompagnamento al Bilancio consuntivo 2018, ha rilevato che le entrate della quota premiale del FFO 2018 derivanti dalle "Politiche di reclutamento" sono leggermente ma ulteriormente diminuite attestandosi a € 426,719 rispetto ai € 433,641 del 2017 e che, quindi, è necessario porre in essere una attenta e strategica politica di reclutamento.

L'indicatore ANVUR iA8 "Percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di base e caratterizzanti per corso di studio (L; LMCU; LM), di cui sono docenti di riferimento" (aggiornato al 29 giugno 2019) nel 2018 (Unistrapg: 77,6%) è diminuito rispetto ai due anni precedenti ed è inferiore alla media per Area Geografica (2018: 93,93%) e per Atenei non telematici (2018: 93,94%). L'indicatore ANVUR iA\_C\_4 "Percentuale dei professori e ricercatori assunti nell'anno precedente non già in servizio presso l'Ateneo" (aggiornato al 29 giugno 2019) nel 2018 ha una percentuale pari al 100% superiore agli anni precedenti e, con riferimento al 2018, superiore alla media per Area Geografica (55,85%) e alla media per Atenei non telematici (54,81%).

Il Nucleo di Valutazione ribadisce l'importanza di porre in essere strategie riguardanti le progressioni interne e il reclutamento esterno (su insegnamenti di base e caratterizzanti), anche in considerazione dell'incidenza che queste ultime hanno sul finanziamento MIUR alle Università.

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

Una consultazione agevole dei servizi di supporto alla didattica e alla ricerca è a disposizione di tutti gli interessati attraverso il sito web di Ateneo e nella SUA-CdS di ciascun Corso di Studio; i servizi rivolti all'utenza esterna sono, poi, censiti nel documento Carta dei servizi (pubblicato nel sito web di Ateneo – sezione Amministrazione Trasparente), che ne riporta una descrizione e ne indica i destinatari, le modalità di erogazione e gli standard di qualità che l'Amministrazione si impegna a garantire.

Come già evidenziato in relazione al punto di attenzione R1.A.4, al quale si rinvia, l'opinione degli studenti sui servizi è rilevata sia attraverso un'indagine interna, sia attraverso un'indagine realizzata annualmente nell'ambito della partecipazione al Progetto Good Practice: la prima rilevazione è realizzata attraverso un breve questionario (8 quesiti), sottoposto agli studenti una volta all'anno ed è obbligatoria, con un conseguente tasso di risposta elevato (si veda **ALL. 3**); la rilevazione effettuata nell'ambito del progetto Good Practice è realizzata attraverso un questionario molto articolato, la cui compilazione è facoltativa e, ad oggi, registra ancora tassi di risposta molto bassi (**ALL. 4**). Nell'ambito di quest'ultimo progetto sono, inoltre, realizzate indagini volte a rilevare la soddisfazione di personale docente (I e II fascia, ricercatori, assegnisti e dottorandi) e PTA sui servizi di supporto.

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

Il Nucleo di Valutazione osserva che la mancanza di una sistematica pubblicazione dei risultati delle predette rilevazioni sui servizi non favorisce la comprensione delle modalità che l'Ateneo intende utilizzare per perseguire il miglioramento dei servizi all'utenza e, di conseguenza, stimolare una maggiore partecipazione alle rilevazioni stesse.

Il Nucleo, esaminando gli esiti delle rilevazioni (si vedano gli allegati **ALL. 3** per quanto riguarda la rilevazione interna e **ALL. 4-7** relativamente all'indagine Good practice), rileva, in sintesi, quanto segue:

- i questionari delle due rilevazioni citate presentano alcune criticità sistemiche: diversi quesiti sono simili se non nella sostanza quasi identici e pertanto originano sovrapposizioni e difficoltà interpretative; sono utilizzate scale valutative diverse e, soprattutto, molto diverso è il tasso di risposta anche perché il questionario somministrato dall'Ateneo è obbligatorio mentre quello "Good Practice" è facoltativo.
- Il fatto che gli esiti dei due questionari talvolta si contraddicano rispetto a quesiti simili apre più di un dubbio sulla reale affidabilità del dato statistico di ritorno. A tale proposito si veda ad esempio il quesito riguardante l'adeguatezza degli arredi nelle aule didattiche che ha nel questionario "Good Practice" una valutazione media pari a 4,64, per gli studenti iscritti al primo anno, e 4,03 per gli studenti iscritti agli anni successivi e alle lauree magistrali (scala 1-6); mentre il quesito "Quanto ritieni adeguati i locali dedicati all'attività didattica (aule, laboratori, etc.)?" del questionario relativo alla rilevazione interna riporta una valutazione media pari a 7,10 (scala 1-10). In ogni caso, gli esiti complessivi del Good Practice risultano molto positivi rispetto a quelli della rilevazione interna sulla qualità dei servizi.

Per quanto riguarda:

- la Rilevazione Interna Opinione degli studenti sulla qualità dei servizi erogati dall'Università per Stranieri di Perugia, si segnala un miglioramento generale rispetto agli esiti della precedente rilevazione per tutti i quesiti proposti nel questionario;
- l'indagine Good Practice indirizzata ai docenti, dottorandi e assegnisti (DDA), tre tipologie di servizi (Amministrazione e gestione personale, Comunicazione e Sistemi Informatici) presenta un peggioramento (anche se trattasi di valori decimali) sia rispetto agli esiti della precedente rilevazione, sia rispetto alla media generale degli Atenei 2018; nel caso di Amministrazione e gestione personale e Sistemi Informatici i valori 2018 sono inferiori rispetto alla media dei piccoli Atenei 2018: per quanto riguarda in particolare la Comunicazione, nei tre anni di osservazione, si rileva una tendenza in diminuzione abbastanza significativa dei valori (da 4,33 del 2016 a 3,68 del 2018). Il servizio Approvvigionamenti e servizi logistici invece presenta un aumento significativo nel 2018 rispetto al 2017 e risulta avere il gap positivo (+0,61) più alto di tutti i servizi riportati nella tabella. La media relativa alla soddisfazione complessiva risulta leggermente superiore alla media generale degli atenei e dei piccoli atenei
- circa l'indagine Good Practice indirizzata al personale tecnico amministrativo, si rileva che quasi tutti i servizi presentano un gap negativo (anche se trattasi di valori decimali), tranne che per il servizio Contabilità. Il servizio

Comunicazione ha il gap negativo più alto rispetto agli altri (-0,22). I valori medi riguardanti la soddisfazione generale presentano un trend in diminuzione nei tre anni di osservazione.

- in ordine all'indagine Good Practice indirizzata agli studenti iscritti al primo anno delle lauree triennali, si rileva che la soddisfazione complessiva è percepita maggiormente nell'accessibilità alle aule didattiche (5,20), mentre la percezione di minore soddisfazione riguarda la chiarezza e l'utilizzo delle operazioni di segreteria on line (3,62, valore comunque superiore al 3,5 della scala 1-6)
- infine per quanto riguarda l'indagine Good Practice indirizzata agli studenti iscritti agli anni successivi al primo delle lauree triennali e iscritti al 1° e 2° anno delle lauree magistrali, si rileva che il servizio di biblioteca digitale (accesso a banche dati, periodici elettronici, ebooks) ha un valore pari a 3,29, inferiore al valore degli altri quesiti, mentre l'accessibilità alle aule didattiche presenta il valore più positivo (4,83).

Il Nucleo ha esaminato, per i servizi erogati dall'Ateneo, la relazione della Commissione Paritetica Docenti – Studenti (CPDs) e i verbali del Collegio dei Rappresentanti degli Studenti.

Nella Relazione della CPDs è riportato un dato costante per i Corsi di Studio: l'opinione espressa relativamente ai materiali e ausili didattici, ai laboratori, alle aule e alle attrezzature risulta essere moderatamente positiva; l'opinione sulla qualità dei servizi espressa dagli studenti non è invece del tutto soddisfacente rispetto alla funzionalità dei laboratori informatici. La CPDs suggerisce infatti all'Ateneo, compatibilmente con i vincoli di bilancio, di investire nei laboratori informatici e nelle attrezzature destinate alla didattica.

Dai verbali del Collegio dei Rappresentanti degli Studenti emergono alcune problematiche costanti relative ai servizi e delle proposte di miglioramento. Il Collegio chiede soprattutto:

- un maggiore coinvolgimento da parte della governance di Ateneo e una maggiore interazione tra Ateneo e altre istituzioni (Comune, aziende trasporto, ecc.) per risolvere la questione della mobilità urbana (riduzione costo abbonamento),
- la sostituzione di alcuni software obsoleti nei laboratori informatici

Per quanto riguarda il servizio relativo alla biblioteca:

- la prenotazione dei testi on line,
- maggiori e più adeguati spazi,
- risoluzione di criticità legate agli orari in cui è possibile prenotare i testi;
- la disponibilità di testi aggiornati (gli studenti devono rivolgersi ad altre biblioteche quali ad esempio quelle dell'Università degli Studi di Perugia con cui l'Ateneo ha una convenzione);
- la disponibilità di alcuni testi in biblioteca in più copie in modo che possa essere concesso il prestito;
- una migliore gestione della modalità di prestito con particolare riguardo al rilascio della ricevuta cartacea consegnata all'atto della prenotazione.

Il Nucleo auspica che possa continuare il fattivo dialogo tra il responsabile del Servizio Biblioteca e il Collegio dei Rappresentanti degli studenti, così come evidenziato dalle azioni già intraprese successivamente all'incontro del 21 febbraio 2019 tra il Servizio Biblioteca e i rappresentanti degli studenti che qui di seguito si riportano:

- Prestito o consultazione, in orario pomeridiano, dei libri conservati nei depositi: è possibile, prenotando (di persona o via mail all'indirizzo [biblioteca@unistrapg.it](mailto:biblioteca@unistrapg.it)) i libri da ritirare nel pomeriggio.
- Questa novità è precisata alla pagina web relativa al servizio di Consultazione e prestito (<https://www.unistrapg.it/node/425>) dalla seguente dicitura: "Coloro che necessitano di prendere in prestito o consultare nel pomeriggio i libri conservati nei depositi, possono inoltrare, di persona o via mail, una richiesta di prenotazione entro le 13:45 all'indirizzo: [biblioteca@unistrapg.it](mailto:biblioteca@unistrapg.it)".
- attivazione, per l'anno 2020, dell'accesso ad una nuova risorsa elettronica (rivista "Migration studies"), richiesta da un dottorando.
- supporto alla redazione di una guida denominata di "sopravvivenza" che i rappresentanti degli studenti hanno elaborato per le matricole.
- acquisto di 2 copie dei libri di testo: realizzata per alcuni libri di testo (quelli indicati dai docenti quali testi sempre fondamentali per la disciplina)
- questionario di soddisfazione dell'utenza: il questionario, prima visibile solo nell'area riservata degli studenti, è stato pubblicato anche nella sezione web della Biblioteca, nella colonna "modulistica", al fine di renderlo maggiormente visibile e reperibile.



Durante l'incontro suddetto, sono pervenute inoltre le seguenti richieste per servizi già esistenti, che gli studenti ignoravano:

- scaffale aperto con libri utili alle ricerche: già disponibili nella ex sala consultazione (ora in uso ai dottorandi e CEL), al 1° piano della Palazzina Valitutti;
- necessità di formare gli studenti alle ricerche bibliografiche: il responsabile del Servizio Biblioteca si è reso disponibile ad informare gli studenti sulle modalità di utilizzo dei servizi bibliotecari, sia nell'ambito del Seminario Pre-tesi del Corso di Laurea COMIP – Comunicazione Internazionale e Pubblicitaria, sia in aula, su richiesta del docente.

Inoltre, indipendentemente dalle richieste degli studenti, il Servizio Biblioteca ha intrapreso le seguenti azioni volte al miglioramento dei servizi offerti alla propria utenza:

- possibilità, per gli studenti iscritti ai corsi di laurea, di prendere in prestito, o visionare in loco, i DVD dei film indicati nei programmi di studio;
- predisposizione, in sala lettura, del materiale (articoli di riviste o capitoli di libri) indicati dai docenti nei programmi d'esame.

Concludendo, il Nucleo ritiene che il questionario sia uno strumento utile all'Amministrazione per verificare la qualità dei servizi erogati.

Il Nucleo pertanto ritiene che sia importante:

- rendere sistematica la pubblicazione dei risultati delle rilevazioni sui servizi;
- trasmettere gli esiti delle rilevazioni sulla qualità dei servizi ai Corsi di studio, al fine di farne oggetto di discussione nei Consigli di corso;
- monitorare le azioni intraprese per il miglioramento della qualità dei servizi;
- diffondere tra la comunità universitaria i risultati derivanti dalle azioni intraprese.

Infine il NdV auspica che la buona prassi messa in atto dal Servizio Biblioteca riguardante la pubblicazione dei risultati del proprio questionario sulla pagina web, sia presa a modello da tutti i Servizi interessati.

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

Per quanto riguarda la programmazione didattica nella tabella allegata (ALL. 8) è riportato il riepilogo della didattica erogata risultante dalla relativa sezione della SUA-CdS 2016, 2017 e 2018; alla data del 23/10/2019 la sezione "Riepilogo didattica erogata" non è ancora disponibile per la SUA-CdS19.

Per quanto riguarda gli indicatori ANVUR di Ateneo 2018 (aggiornamento 29 giugno 2019, dati aggregati per Ateneo) che riguardano il numero delle ore di didattica erogata, presentano un costante aumento:

- delle ore erogate dal personale docente a tempo indeterminato a partire dal 2015 fino al 2018 con n. 5.364 ore;
- delle ore di didattica erogate da ricercatori a tempo determinato a partire dal 2015 (n. 60 ore) fino al 2018 (n. 536 ore).

Gli indicatori ANVUR di Ateneo (versione aggiornata al 29 giugno 2019)

- iA5C "Rapporto studenti regolari/docenti (professori a tempo indeterminato, ricercatori a tempo indeterminato, ricercatori di tipo a e di tipo b) per i corsi dall'area umanistico-sociale" (2016: 11,9 - 2017: 13,9 – 2018: 17,4)
- iA27C "Rapporto studenti iscritti/docenti complessivo per l'area umanistico-sociale" e "Rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno, per l'area umanistico – sociale" (2016: 13,0 - 2017: 11,7 – 2018: 11,6)

presentano valori inferiori rispetto alla media di area geografica e alla media atenei. In linea di principio sono positivi in quanto indicativi di un contesto di apprendimento nel quale gli studenti si trovano a poter avere una interazione con i docenti più diretta e personale. Evidenziano però una sproporzione tra il numero degli studenti e quello dei docenti a



favore di questi ultimi. A questo proposito il Nucleo di Valutazione raccomanda all'Ateneo un controllo attento del carico didattico dei singoli professori e ricercatori in base alla normativa vigente visto che da una rapida verifica sull'ultimo biennio della SUA non sono rari i casi di ordinari e associati che non raggiungono le ore di didattica frontale minima.

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

Il Nucleo di Valutazione trasmette l'odg delle proprie riunioni e i relativi verbali a Rettore, Prorettore, Direttore Generale, Presidente del Senato Accademico (Rettore), Presidente del Consiglio di Amministrazione (Rettore), Direttore del Dipartimento e Responsabile del PQ e, in più occasioni specifiche, agli altri attori del sistema di AQ che siano direttamente coinvolti e, ricorda, che un punto fondamentale dell'attuazione di un efficace Sistema di AQ è in una attenta gestione dei flussi informativi tra i diversi attori, come prevede tutta la normativa di riferimento e tutte le indicazioni operative da parte di Anvur e che, nella fattispecie, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dello Statuto e dell'art. 5, comma 1, del Regolamento di funzionamento del Presidio della Qualità di Ateneo questo compito è demandato espressamente al PQ.

Il Nucleo di Valutazione a tale riguardo, preso atto di quanto rendicontato dal Presidio della Qualità nella propria Relazione sull'attività svolta – Anno 2018 in merito alle numerose azioni poste in essere a tale fine (che vanno dalla «comunicazione a tutti i soggetti di volta in volta interessati delle decisioni assunte dal PQ, ove necessario anche attraverso l'invio di estratti del verbale», all'aggiornamento continuo della propria pagina web, alla «comunicazione agli attori interessati di novità di rilievo intervenute nel contesto di riferimento, es. pubblicazione degli indicatori di monitoraggio annuale; aggiornamento di documenti ANVUR») ecc., auspica un ruolo maggiormente proattivo del PQ rispetto agli Organi di Governo dell'Ateneo nel promuovere il miglioramento continuo, che sia fondato su un processo di autovalutazione dell'intero Ateneo e su un'adeguata interazione e collaborazione con il Nucleo di Valutazione. Come già emergeva dal verbale del 23 aprile 2018 (<https://www.unistrapg.it/sites/default/files/docs/nucleo-valutazione/180302-verbale-ndv.pdf>), nel quale si chiedeva al PQ di passare in tempi più rapidi a processi definiti e poi come emergeva dalla relazione annuale precedente dove si chiedeva di mettere a sistema, tutta una indubbia mole di *Linee guida e Indicazioni operative*. L'interazione *con* e, soprattutto, *verso* il Nucleo di Valutazione è mancata più volte, come nel caso già citato del coordinamento del Riesame ciclico dei CdS, oppure come negli altri esempi riportati nel paragrafo sulle Audizioni e nel verbale dell'audizione del 7 ottobre 2019 anche rispetto agli stessi materiali utili alla redazione della presente relazione.

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

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

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

Sul ruolo del Presidio della Qualità:

L'importanza del rafforzamento dei processi di autovalutazione è stata più volte e da diversi punti di vista segnalata dal NdV che, a seguito delle audizioni svolte con i Presidenti dei singoli CdS nel 2016, dopo i rapporti di Riesame Ciclico 2015 ([riunione](#) del NdV del 25.02.2016), al fine di poter condurre un'efficace verifica, ha sollecitato il PQ, sia nel 2017 sia nel 2018 a farsi da tramite con i CdS affinché questi fornissero informazioni utili a tale verifica; vista anche la sostituzione del Rapporto di Riesame Annuale con la Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA).

Di conseguenza i CdS nel 2017 hanno affiancato al monitoraggio annuale un "piccolo riesame" concordato tra PQ e NdV, nel quale si dava conto dei principali mutamenti intercorsi dall'ultimo riesame, che è già stato oggetto di analisi nella Relazione annuale del NdV 2017, alla quale si rinvia. Nel 2018, per decisione condivisa tra NdV e PQ, ai CdS è stato chiesto di accompagnare il commento agli indicatori di monitoraggio annuale con una riflessione sui processi di AQ sviluppata attraverso la compilazione di un questionario: il "*Questionario di autovalutazione del CdS e Scheda di Monitoraggio Annuale (a.a. 2016-2017)*", attraverso il quale il NdV potesse verificare lo stato di attuazione del sistema di AQ di ogni singolo Corso di Studio.



Nel 2019 tutti i Corsi di Studio, ad eccezione del MICO (in quanto di nuova istituzione) e del TRIN (in quanto non era ancora terminato il I ciclo), hanno effettuato un Riesame ciclico, secondo le tempistiche e i passaggi definiti dal Presidio della Qualità nel documento "*Indicazioni operative e scadenze per la redazione dei Rapporti di Riesame Ciclico, delle proposte di modifica di ordinamento e dei documenti di progettazione per nuove istituzioni (aggiornamento maggio 2019)*" documento che, come già indicato in precedenza, il PQ non ha concordato con il Nucleo di Valutazione malgrado fosse stato deciso e messo a verbale in una riunione del 23 aprile del 2018 (ma ribadito nei verbali dell'11 giugno 2018, del 27 giugno 2018, del 26-27 settembre 2018 (<https://www.unistrapg.it/node/268>) che si rendeva necessario farlo, proprio in vista di una serie di azioni da promuovere come, appunto, i Rapporti di Riesame Ciclico, le audizioni con i CdS e, infine, in previsione di una serie di attività utili alla predisposizione della documentazione per la Visita di accreditamento periodico.

Al fine di fornire supporto ai Corsi di Studio per la redazione del riesame, il Presidio della Qualità:

1. ha chiesto all'Ateneo di organizzare un seminario della durata di 4 ore sul "Riesame ciclico dei Corsi di studio", tenuto dalla dott.ssa Elsa Serpico (esperta di valutazione) il 24/05/2019;
2. ha fornito ai Corsi di Studio un documento (formato word), strutturato secondo il modello ANVUR per la redazione del Rapporto di Riesame Ciclico, contenente indicazioni puntuali sui contenuti e sulle fonti da utilizzare;

I riesami dei CdS sono stati verificati dal Presidio della Qualità, prima della loro approvazione definitiva nei Consigli di Corso: vedasi verbale del PQ del 19-20 giugno 2019. L'attività di monitoraggio svolta dal PQ è stata preceduta da una formazione specifica dei componenti del Presidio, che ha organizzato un seminario di 2 ore sulla "Verifica dei Rapporti Ciclici di Riesame dei Corsi di Studio da parte del Presidio della Qualità", tenuto dalla dott.ssa Elsa Serpico (esperta di valutazione) il 18/06/2019.

Nel 2019 i Corsi di Studio hanno altresì redatto il Commento agli Indicatori di Monitoraggio Annuale pubblicati nella SUA-CdS18, secondo che indicazioni operative fornite dal Presidio della Qualità.

I RCR 2019 e i Commenti agli Indicatori di Monitoraggio Annuale dei Corsi di Studio (messi a disposizione dal PQ al NdV con molto ritardo rispetto alla stesura della presente relazione perché nelle scadenze fornite ai CdS non era stata presa in considerazione la relazione annuale del Nucleo) sono stati comunque esaminati dal Nucleo di Valutazione, in particolare per la sezione inerente l'Assicurazione della Qualità dei CdS.

L'attenzione che deve essere posta ai processi di autovalutazione dei CdS è un altro elemento di estrema importanza dell'interazione che deve essere messa in campo tra il Nucleo di Valutazione e il Presidio della Qualità.

A questo proposito il Nucleo di Valutazione:

- ha segnalato al PQ l'importanza della formazione del personale docente e non docente sui temi della valutazione, dell'autovalutazione e dell'AQ (come emerge dal verbale del 17/03/2017 – incontro con il responsabile del PQ) e, in tal senso, ha valutato positivamente l'attività posta in essere dal Presidio, a partire dal 2017 e proseguita nel 2018 e nel 2019. L'elenco delle attività formative organizzate dal PQ, unitamente ai relativi materiali sono consultabili nella pagina web del PQ – sezione "Attività formative";
- ha ripetutamente segnalato al PQ la necessità di porre in essere un'attività strutturata di monitoraggio dei processi di AQ, anche a livello dei CdS. Il NdV a tale riguardo prende atto che il PQ, nel periodo intercorso dalla precedente Relazione 2018 ad oggi, ha proseguito nelle attività di monitoraggio di propria competenza: verifica della Relazione annuale della Commissione paritetica docenti-studenti 2018 (riunione del 05/12/2018); monitoraggio della SUA-CdS a.a. 2019-2020 e contestuale verifica a campione delle schede degli insegnamenti (riunione del 06/06/2019); verifica dei Rapporti di Riesame ciclico (riunione del 18-19-20 giugno 2019); Verifica delle proposte di modifica di ordinamento dei CdS ComIIP, LiCI, Itas e RICS (riunione del 07/08/2019); Verifica dei documenti di progettazione del nuovo CdS in "Studi Internazionali per la Sostenibilità e la Sicurezza Sociale" (classe di laurea L-37) (riunione del 07/08/2019); verifica del Commento dei CdS agli Indicatori di Monitoraggio Annuale 2018 (riunione del 09/10/2019); nuova realizzazione (dopo un primo tentativo non andato a buon fine e che era stato oggetto dell'audizione con il PQ del 23 aprile 2018) dell'uso di un Questionario finalizzato a verificare il recepimento da parte dei CdS delle indicazioni formulate dal Nucleo di Valutazione e dalla Commissione Paritetica docenti-studenti nelle rispettive Relazioni annuali 2018, nonché l'utilizzo dei risultati della Rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica a.a. 2017-2018 (cfr. verbale del 19/03/2019), i cui risultati sono stati presi in esame dal PQ nella riunione del 07/05/2019 ma che non sono stati comunicati, né tantomeno discussi con il NdV;



- ha chiesto al PQ di farsi carico della soluzione di problemi tecnici legati alla rilevazione dell'opinione degli studenti ottenendo un miglioramento complessivo sia nel funzionamento del sistema che, come evidenziato nella parte prima della presente relazione (approvata il 30/04/2019), è ormai entrato a regime a partire dal II semestre dell'a.a. 2017-2018, grazie alla soluzione delle problematiche tecniche riscontrate in passato; sia nell'utilizzo dei risultati della rilevazione, in particolare da parte della Commissione paritetica docenti-studenti e dai singoli CdS ai fini dell'autovalutazione.

#### Sul ruolo della CPds:

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

La Relazione annuale 2018 della CPds è stata già oggetto d'esame nella parte prima della presente relazione (approvata il 30/04/2019), nella quale "per quanto riguarda la Commissione Paritetica, il Nucleo auspica che continui nel percorso di miglioramento intrapreso, grazie anche alle indicazioni fornite in tal senso dal PQ e che quest'ultimo promuova occasioni di incontro con i Consigli di Corso di Studio e ne verifichi la tracciabilità", auspicio che il Nucleo di Valutazione ribadisce anche in questa sede.

In relazione all'imminente redazione della Relazione annuale 2019 e con specifico riferimento alla particolare situazione venutasi a creare a seguito delle dimissioni di due rappresentanti degli studenti, il Nucleo di Valutazione prende atto di quanto comunicato dal PQ, con nota del 22/10/2019, in merito e auspica che si trovi nell'immediato, vista l'imminente scadenza della relazione annuale della Commissione, una soluzione come quella proposta dal PQ di consultare il Collegio dei Rappresentanti degli Studenti, secondo una prassi già sperimentata e di coinvolgere direttamente i rappresentanti in Consiglio di Corso dei CdS di volta in volta esaminati. Al contempo il Nucleo di Valutazione non può sottrarsi dal sottolineare come sarebbe stato opportuno considerare da parte del PQ già le dimissioni di uno dei rappresentanti a maggio come una criticità importante per una Commissione come la Paritetica che deve avere un perfetto bilanciamento nella composizione dei suoi membri per poter svolgere appieno il proprio ruolo.

#### Sul ruolo del Dipartimento:

Per quanto concerne l'AQ a livello di Dipartimento nella precedente relazione 2018 si evidenziava la grave criticità rappresentata dalla persistente assenza di un regolamento di funzionamento. Tale lacuna è stata colmata con l'approvazione del "Regolamento per il funzionamento del Dipartimento" emanato con D.R. n.240 del 31/07/2019.

Si è sottolineata, inoltre, l'assenza di evidenze relative all'effettivo monitoraggio sullo stato di attuazione del Piano Triennale di Dipartimento 2017-2019", approvato con delibera del Consiglio di Dipartimento del 14 novembre 2016 e che è in scadenza. Un nuovo documento programmatico per il successivo triennio 2020-2022 è attualmente ancora in fase di elaborazione.

## 2 - SISTEMA DI AQ A LIVELLO DEI CDS

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

- Ambiente SUA-CdS (settembre 2019);
- Rapporti di riesame ciclico (giugno 2019);
- Indicatori quantitativi ANVUR per il monitoraggio dei CdS (29/06/2019);
- Indicatori della SMA (ottobre 2019);
- Relazione della CPds;
- Verbali dei Consigli di Corso di Studio;

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



Il Nucleo di Valutazione sottolinea che si è reso necessario variare il metodo di analisi in mancanza delle fonti predisposte dal PQ, in accordo con il Nucleo di Valutazione, negli anni precedenti. In particolare il PQ ha deciso di non richiedere ai CdS il questionario di autovalutazione perché ha ritenuto sufficienti e, in qualche modo ricompresi, i dati che emergevano dai Rapporti di Riesame Ciclico. Dati che, al contrario, il Nucleo di Valutazione ha ritenuto molto differenti perché innanzitutto piegati ad una finalità diversa insita nello statuto stesso del Riesame ciclico come documento di analisi e autoanalisi di un tempo lungo e poi che non avrebbero potuto essere aggiornati come quelli che richiedevamo nel questionario di autovalutazione e nei commenti agli indicatori Anvur di CdS. Questi ultimi, seppur arrivati quando la stesura della presente relazione era in una fase già molto avanzata, sono stati presi in considerazione. Inoltre, corsi di laurea come il TRIN e il MICO che non hanno dovuto fare il Riesame Ciclico avrebbero potuto compiere un utile esercizio di autovalutazione attraverso il Questionario.

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

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

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

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

Sono, inoltre, riportati in allegato (**ALL. 9**), i grafici nei quali per ciascuno degli indicatori ANVUR, compresi nel set minimo individuato dal PQ, è messo a confronto il valore di Ateneo con quello dei singoli CdS.

## **CORSO DI STUDIO: LAUREA IN COMUNICAZIONE INTERNAZIONALE, INTERCULTURALE E PUBBLICITARIA (COMIIP)**

### ANALISI DEGLI INDICATORI ANVUR

Il CdS presenta un trend positivo in termini di attrattività (indicatori iC00a, IC00b), tuttavia i valori assoluti rimangono stabilmente inferiori ai dati di area e nazionale, sebbene sia in aumento anche la percentuale di iscritti provenienti da altre regioni. Positivi e superiori ai dati di area e nazionali gli indicatori relativi all'internazionalizzazione (indicatori iC10-12) anche se si evidenzia una significativa oscillazione negli ultimi anni della percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti.

L'analisi sulla regolarità delle carriere degli studenti (indicatori iC01-02, iC13, iC14, iC15-17, iC21-24) mostra indicatori che si attestano sul livello dei dati medi di area e leggermente al di sotto dei dati nazionali con alcune opportunità di miglioramento sulle quali il CdS sta lavorando. Positivo il dato relativo ai tempi di laurea con una percentuale di studenti che si laureano entro la durata normale del corso decisamente superiore ai valori di area e nazionali.

L'analisi sulla soddisfazione dei laureati (indicatori iC18, iC25) mostra risultati molto positivi con una tendenza alla crescita e valori assoluti ben al di sopra della media di area e nazionale.

L'analisi sull'occupabilità dei laureati (indicatori iC07, iC26) non può essere effettuata in base ai dati ANVUR (a tre anni dalla laurea) che risultano non disponibili. Facendo invece riferimento agli indicatori 2018 relativi alla percentuale di



laureati occupati a 1 anno dal titolo, si nota un calo rispetto all'anno precedente, ma valori assoluti che si mantengono in linea con i dati medi di area e nazionali. Il CdS ritiene che ci siano margini di miglioramento nel settore occupazionale della comunicazione e della pubblicità evidenziati dai dati Almalaurea sulla condizione occupazionale dei laureati (cfr. sintesi in file allegato SUA 2019, quadro C2) che saranno auspicabilmente conseguiti nell'ambito del perseguimento di uno specifico obiettivo del RRC che prevede l'allargamento e la diversificazione dei settori della comunicazione rappresentati nel nuovo Comitato di indirizzo che il CdS si propone di costituire.

L'analisi sulla qualificazione e consistenza del corpo docente (indicatori iC05, iC09, iC19, iC27-28) mostra un rapporto tra studenti e docenti in calo e pari alla metà del dato medio di area e ad un terzo del dato medio nazionale. Il CdS indica che tale situazione è dovuta ad un recente aumento del numero di docenti a causa dell'attivazione di una serie di insegnamenti opzionali al terzo anno in grado di arricchire la possibilità di scelta autonoma da parte degli studenti e che la riforma in corso consentirà di migliorare l'indicatore. La percentuale di docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti per corso di studio si mantiene abbastanza stabilmente ad un buon valore, leggermente al di sotto del dato di area e al di sopra di quello nazionale. Da segnalare anche la tendenza alla diminuzione della percentuale di ore di docenza erogate da docenti assunti a tempo indeterminato, sebbene il dato assoluto sia ancora decisamente superiore al dato di area e di zona.

### RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' AL REQUISITO R3

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

Il CdS ha messo in atto meccanismi di consultazione delle parti sociali allo scopo di mantenere aggiornati i profili professionali attraverso l'istituzione di un Comitato di Indirizzo, riunitosi anche nell'ultimo anno, e ne ha tenuto conto per la progettazione del CdS in termini di obiettivi formativi. Il CdS ha verificato che gli obiettivi formativi specifici ed i risultati di apprendimento attesi siano coerenti con i profili culturali, scientifici e professionali individuati dal CdS e ha provveduto a formularli in maniera chiara e a declinarli per aree di apprendimento. Il CdS ha verificato che l'offerta formativa sia ancora adeguata al raggiungimento degli obiettivi. Il CdS ha individuato opportunità di miglioramento (ristrutturazione offerta didattica e riesame metodologie didattiche per aumentarne l'interattività) e ne ha pianificato l'attuazione. Punti di forza: progetti a contatto con mercato del lavoro reale. Opportunità: ampliare/aggiornare le parti consultate, migliorare l'offerta formativa sulla base di quanto rilevato secondo quanto pianificato.

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

#### R3.B1 – Orientamento e tutorato

Attraverso l'Ateneo sono predisposte ed attuate una serie di attività di orientamento in ingresso e in itinere (Open Days, partecipazione ad eventi e fiere, vari progetti, tutor del corso e consulenza orientativa individuale) a favore del CdS, allo scopo di favorire la consapevolezza delle scelte da parte degli studenti e tenendo conto dei risultati del monitoraggio delle carriere. Inoltre il CdS ha inoltre predisposto due strumenti a livello di CdS, il colloquio in ingresso e l'incontro con gli studenti del primo anno, in cui è posta particolare attenzione a rendere gli studenti immediatamente consapevoli dell'importanza di possedere adeguati strumenti linguistici tramite i quali impadronirsi di conoscenze specialistiche fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi formativi e ad orientare le loro scelte in base ai percorsi precedenti. Il CdS attua, anche attraverso il supporto dell'Ateneo, iniziative di introduzione o di accompagnamento al mondo del lavoro che tengono conto dei risultati del monitoraggio degli esiti e delle prospettive occupazionali. In particolare stage e tirocini curriculari presso aziende del settore comunicazione sono previsti dall'ordinamento didattico del CdS quali attività formative obbligatorie, è prevista una consulenza orientativa per la redazione del CV, uno spazio web dedicato all'orientamento al lavoro ed altri eventi specifici quali Career Days e seminari di orientamento al lavoro e progetti dedicati (ad es. Consultancy Lab).

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



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

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

Il CdS ha predisposto ed attua un processo di verifica delle conoscenze iniziali indispensabili, basato su di un colloquio iniziale di verifica della personale preparazione che, tenuto conto della variegata provenienza geografica e formativa, verte principalmente sulla comprensione di testi accademici e non su specifici contenuti disciplinari. Laddove il colloquio, orientativo e non selettivo, evidenzia lacune formative tali da ostacolare una proficua frequenza del corso di Laurea, lo studente è tenuto a svolgere un'attività di recupero sotto la guida di un docente indicato come tutor dal CdS. Il CdS organizza periodicamente sessioni di verifica del recupero delle criticità in ingresso che, pur restituendo esiti generalmente positivi, come si evidenzia dal RRC, potrebbero essere meglio organizzati e approfonditi, visto il permanere di difficoltà che si esplicano successivamente nell'approccio alle discipline più tecniche del curriculum.

Allo scopo di favorire l'integrazione di studenti provenienti da diverse aree geografiche e percorsi di studio, i contenuti degli insegnamenti del primo anno sono stati progettati in modo da non richiedere specifiche conoscenze pregresse.

Il CdS ha anche provveduto a definire e pubblicizzare tramite sito web e scheda SUA-CdS i requisiti curriculari per l'accesso per i quali ha predisposto uno specifico processo di verifica attraverso la segreteria studenti del Corso di Studi prima del colloquio obbligatorio.

### R3.B3 Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

Il CdS si è dotato di un'organizzazione didattica che crea i presupposti per l'autonomia dello studente e consente alcuni margini di scelta da parte degli studenti (due curricula e l'inserimento di possibilità di scelta tra diversi insegnamenti del III anno). Viene fornito un adeguato supporto alle scelte individuali attraverso i tutor durante l'intero percorso di studi, indirizzando gli studenti verso l'alternativa migliore in base al profilo professionale desiderato.

Il CdS presta particolare attenzione alle diverse esigenze degli studenti, ha consolidato nel tempo due strumenti di flessibilità con risultati soddisfacenti per tutte le tipologie di studenti (in particolare fuori sede, studenti lavoratori e genitori di figli piccoli):

- l'uso di una piattaforma elettronica (Webclass) per il caricamento dei materiali didattici, di strumenti di auto-valutazione e valutazione del percorso di apprendimento
- l'organizzazione, nell'ambito di ciascun insegnamento, di seminari regolari per gli studenti non frequentanti.

Particolare attenzione è riservata inoltre, grazie al tutorato personalizzato, al percorso formativo degli studenti con esigenze specifiche (stranieri, diversamente abili, con figli piccoli). Non risultano, invece, specifici percorsi per gli studenti particolarmente dediti e motivati.

Il CdS applica quanto stabilito dal Regolamento di Ateneo per l'integrazione e il sostegno di studenti con disabilità e DSA, in collaborazione con la preposta Commissione di Ateneo (cfr. SUA 2019, quadro B5).

### R3.B4 Internazionalizzazione della didattica

Allo scopo di facilitare la mobilità internazionale degli studenti l'Ateneo ha messo a disposizione del CdS accordi di collaborazione con numerosi atenei stranieri fruibili mediante il Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità di Ateneo. Gli studenti sono incoraggiati a conseguire CFU in Università straniere come dimostrato dagli apprezzabili risultati in termini di CFU conseguiti all'estero ed è allo studio l'ipotesi di potenziare il carattere internazionale del CdS riconoscendo, sotto forma di CFU, il lavoro di ricerca tesi all'estero.



Il CdS si impegna nel garantire una dimensione internazionale della didattica attraendo una buona percentuale di studenti stranieri, favorendo la mobilità Erasmus in entrata nel triennio (dalle Università di Dalarna, Cracovia, Complutense di Madrid). Al momento non sono stati però ancora stipulati accordi per titoli congiunti o doppi.

Nel quadro B5 non sono citati dati che permettono il monitoraggio dei flussi in entrata e in uscita di studenti e docenti.

### R3.B5 Modalità di verifica dell'apprendimento

Il CdS ha definito e chiaramente descritto, attraverso le schede dei singoli insegnamenti pubblicate sul sito del CdS, le modalità di verifica dell'apprendimento, come confermato dalla Relazione della CPDs del 2018.

Il CdS, fatto salvo il rispetto per l'autonomia del singolo docente, ha verificato con esito positivo l'adeguatezza delle modalità di verifica dell'apprendimento ai risultati di apprendimento attesi, e la opinione è confortata dal giudizio espresso nella Relazione Commissione paritetica docenti-studenti 2018.

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

### R3.C1 Dotazione e qualificazione del personale docente

La percentuale di docenti di riferimento di ruolo appartenenti a SSD base o caratterizzanti è significativamente al di sopra del valore di riferimento di 2/3, quasi allineato al dato medio di area e superiore al dato medio nazionale. Dei 9 docenti di riferimento, 8 appartengono a SSD di base e caratterizzanti. Il ricorso alla docenza a contratto si limita a 7 casi, di cui 3 su insegnamenti in SSD caratterizzanti, 2 su insegnamenti in SSD affini e 2 su altre attività.

Il rapporto studenti iscritti/docenti complessivi pesati per ore di docenza (indicatore SMA ic27) è in calo forte e costante dal 2016, raggiungendo nel 2018 un valore sensibilmente più basso del dato di area e circa la metà del dato nazionale. Il CdS ha individuato nell'aumento delle ore di docenza offerte al III anno a parità sostanziale di numero di iscritti la causa di tale situazione. Si osserva tuttavia che il rapporto studenti iscritti al I anno/docenti degli insegnamenti del I anno pesati per ore di docenza (indicatore SMA ic28), è in crescita dal 2017 grazie ad un progressivo aumento degli studenti del primo anno. Non si ravvisano criticità relativamente al superamento del valore di riferimento per il quoziente studenti/docenti.

Le competenze scientifiche dei docenti in relazione agli obiettivi didattici sono valorizzate sistematicamente mediante il collegamento – nel piano di studi pubblicato sulla pagina web del CdS – tra il nome del docente titolare di ogni insegnamento e il suo curriculum. La continuità didattica con le principali attività di ricerca dei docenti è sostenuta principalmente attraverso attività quali le tesi interdisciplinari e l'organizzazione di eventi e seminari

Per quanto riguarda le iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche, il CdS ha recentemente beneficiato dell'attivazione da parte dell'Ateneo di un progetto PRO3 2016-2018 (OBIETTIVO B: Modernizzazione ambienti di studio e di ricerca, innovazione delle metodologie didattiche), nell'ambito del quale vi è stata la realizzazione di un corso di formazione online relativo all'uso didattico delle tecnologie digitali, utile strumento, impiegato per la realizzazione di corsi online per alcuni insegnamenti. Per il futuro, il CdS auspica che questo utile strumento sia promosso nell'ambito del CdS e, più largamente, mediante un'iniziativa organica di Ateneo dedicata ai corsi di laurea triennali, secondo le linee definite dal Piano Strategico di Ateneo 2019-2021.

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

Relativamente all'adeguatezza dei servizi di supporto alla didattica, il CdS rileva che – stante il volume del lavoro organizzativo e gestionale a carico dei corsi di studio – sarebbe necessario istituire un Servizio di supporto all'attività gestionale e valutativa del corso.



Relativamente alla verifica da parte dell'Ateneo della qualità dei servizi offerti, il CdS rileva che l'Ateneo sottopone annualmente un questionario interno di gradimento sui servizi erogati agli studenti (tramite Esse3) e uno ai docenti (area riservata); i risultati di entrambi vengono analizzati e valutati dalla Commissione Paritetica docenti-studenti e dal Nucleo di Valutazione di Ateneo nelle rispettive relazioni annuali, ma i risultati di tali rilevazioni, a differenza di quelli delle corrispondenti rilevazioni sulla qualità della didattica, non sono pubblicati nel sito web e quindi non sono visibili ai CdS stessi.

La programmazione del lavoro svolto dal personale TA è formalizzata annualmente con l'adozione del Piano integrato, ex Piano della Performance" ai sensi del D-Lgs. 150/2009.

Le strutture e risorse di sostegno alla didattica sono ritenute dal CdS perlopiù adeguate allo scopo e funzionali. Tuttavia alcuni problemi specifici si riscontrano per i laboratori didattici (infrastrutture e personale), strutture centralizzate dell'Ateneo, tra l'altro già segnalato dal Nucleo nella propria Relazione del 2017.

I servizi rivolti agli studenti sono adeguatamente pubblicizzati e sono facilmente fruibili dagli studenti ma presentano alcune opportunità di miglioramento in termini di orari di apertura. In particolare, mentre per la Segreteria Studenti e la Biblioteca gli orari di apertura risultano adeguati alle esigenze degli studenti del CdS, i laboratori informatici e multimediali sono aperti soltanto dalle 9 alle 14; analogo problema si pone per l'Ufficio Stage e Tirocinio, collocato ad una certa distanza dal campus S. Margherita, che è aperto soltanto il martedì e il mercoledì dalle 10 alle 12, creando un impatto sui giorni e sulle ore di maggiore affollamento delle lezioni.

Per gli studenti con disabilità e DSA è attiva l'omonima Commissione di Ateneo, le cui possibilità di supporto a favore degli studenti sono illustrate con chiarezza nella pagina web Open Lab.

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

#### R3.D1 Contributo dei docenti e degli studenti

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

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

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

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

Le considerazioni complessive della CPDS 2018 e del NdV 2018 sono state presentate ed analizzate nell'ambito di un Consiglio di Corso.

Il CdS ha predisposto una procedura per la gestione degli eventuali reclami degli studenti che prevede che gli stessi possano inoltrare i reclami tramite i tutor o i rappresentanti degli studenti al Presidente del corso di laurea o ai singoli docenti, i quali li fanno pervenire al CdS. Il Consiglio di corso poi è chiamato ad individuare e proporre le soluzioni più opportune.



### R3.D2 Coinvolgimento degli interlocutori esterni

Il CdS si preoccupa di garantire interazioni in itinere con le parti interessate consultandole in funzione delle diverse esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi secondo modalità già descritte a proposito del requisito R3.A1.

Relativamente alla valutazione della sistematicità e della coerenza di queste interazioni rispetto agli obiettivi formativi del CdS e alle esigenze di aggiornamento periodico dell'offerta formativa, vi sono margini di miglioramento che il CdS si propone di sviluppare attraverso il perseguimento dell'obiettivo 1 del RRC che prevede l'allargamento e la diversificazione dei settori della comunicazione rappresentati nel nuovo comitato di indirizzo che il CdS si propone di costituire.

Gli indicatori SMA ic06, ic06bis, ic06ter (indicatori aggiornati al 29/6/2019), sebbene in calo negli ultimi tre anni, evidenziano percentuali che in termini assoluti possono ritenersi buone, sia rispetto al dato di area che rispetto al dato nazionale; margini di miglioramento nel settore occupazionale della comunicazione e della pubblicità evidenziati dai dati AlmaLaurea sulla condizione occupazionale dei laureati (cfr. sintesi in file allegato SUA 2019, quadro C2) saranno auspicabilmente conseguiti grazie all'allargamento e alla diversificazione dei settori della comunicazione riferimento del CdS.

### R3.D3 Revisione dei percorsi formativi

L'adeguato aggiornamento dell'offerta formativa nelle singole discipline è garantito dalla revisione annuale dei programmi, dai rapporti con il mondo scientifico e professionale testimoniati dalle conferenze e i seminari organizzati dai docenti del CdS e dall'attività scientifica dei singoli docenti

I percorsi di studio, i risultati degli esami e gli esiti occupazionali dei laureati del CdS (anche in relazione a quelli della medesima classe su base nazionale e macroregionale) sono stati analizzati e monitorati dal CdS principalmente in fase di compilazione delle Schede di Monitoraggio Annuale e del Riesame interno (cfr. verbali CdS 25-26/7/2017, 13/6/2018, 20/6/2018, 11/7/2018, 12/9/2018).

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

Il monitoraggio degli interventi promossi e la valutazione della loro efficacia sono oggetto del RRC e delle SMA.

### OSSERVAZIONI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

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

#### Punti di forza:

- Il CdS mostra la capacità di svolgere le attività di Riesame in maniera sistematica, sufficientemente approfondita e adeguatamente documentata;
- Il CdS dimostra una adeguata capacità di analizzare i dati e le informazioni a sua disposizione, individuare opportunità di miglioramento, pianificarne l'attuazione, e valutarne l'efficacia.
- Particolarmente apprezzabili alcune attività messe in campo negli ultimi anni quali ad esempio il tutorato di prossimità;

#### Opportunità di miglioramento:

- ampliare il numero di parti consultate e la tipologia;
- monitorare con attenzione i dati relativi alla carriera degli studenti e consolidare le azioni in atto;





- effettuare un approfondimento delle attuali misure previste per la verifica delle conoscenze in ingresso e soprattutto per il recupero delle carenze, allo scopo di eliminare o contenere le permanenti difficoltà che si esplicitano negli anni successivi al primo nell'approccio alle discipline più tecniche del curriculum evidenziati dallo stesso CdS (RRC punto 2);
- valutare opportunità di sviluppo delle iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche in particolare relative alle nuove metodologie/tecnologie di insegnamento.

#### Criticità:

- La principale criticità rilevata è da riferirsi all'attrattività del CdS che, seppur in aumento significativo secondo i dati ANVUR 2018, risulta ampiamente al di sotto dei dati di area e nazionali, in forte crescita negli ultimi anni. Il NdV, riguardo all'attuazione di misure in grado di rilanciare il CdS, prende atto della volontà del CdS di ridefinire la struttura dell'offerta formativa in direzione più spiccatamente comunicativa e auspica che questa misura consenta di recuperare il terreno perduto negli ultimi anni e riportare il CdS a livelli che ne riconoscano una piena efficacia;
- Una seconda criticità, seppur evidentemente collegata alla precedente, è relativa al rapporto tra studenti e docenti che risulta in calo, pari alla metà del dato medio di area e ad un terzo del dato medio nazionale. Il NdV auspica che la suddetta ridefinizione dell'offerta formativa possa tenere conto della necessità di migliorare tale rapporto, attraverso un corretto bilanciamento dell'offerta formativa al numero di studenti del corso, fermo restando che il NdV ha preso atto che l'aumento del numero dei docenti al terzo anno è dovuto all'esigenza di ampliare la scelta dello studente sugli insegnamenti opzionali;
- Nel quadro B5 non sono citati dati che permettono il monitoraggio dei flussi in entrata e in uscita di studenti e docenti.

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

#### ANALISI DEGLI INDICATORI ANVUR

Il CdS presenta risultati non soddisfacenti in termini di attrattività (indicatori iC00a, iC00b), gli andamenti mostrano una situazione sostanzialmente stabile con valori assoluti ampiamente inferiori ai dati di area e nazionale, sebbene sia apprezzabile il risultato relativo alla percentuale di iscritti provenienti da altre regioni. Positivi e superiori ai dati di area e nazionali gli indicatori relativi all'internazionalizzazione (indicatori iC10-12) sebbene si evidenzia una riduzione nell'ultimo anno della percentuale di laureati entro la durata normale del corso che hanno conseguito almeno 12 CFU all'estero. Per migliorare l'attrattività e per mantenere e aumentare i livelli di internazionalizzazione il CdS ha avviato un profondo processo di revisione finalizzato ad un generale riordinamento del corso (RCR 2019).

L'analisi sulla regolarità delle carriere degli studenti (indicatori iC01-02, iC13, iC14, iC15-17, iC21-24) mostra risultati contrastanti. Sono negativi rispetto alle medie di riferimento gli indicatori relativi alla percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU. Risultano invece positivi gli indicatori relativi alla percentuale di laureati entro la durata normale del corso (anche se in calo nell'ultimo anno), alla percentuale di studenti che proseguono nel II anno nello stesso corso di studio, alla percentuale di CFU conseguiti al I anno su CFU da conseguire, alla percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio (anche se in calo nell'ultimo anno) e alla percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS (in crescita e pari al 100%).

L'analisi del CdS, che appare condivisibile, ha individuato dunque delle opportunità di miglioramento in particolare per quanto riguarda il tutorato e l'allineamento dell'offerta formativa alle domande del mercato del lavoro.



La percentuale di laureati occupati a un anno dal conseguimento del titolo è in calo anche se si mantiene superiore rispetto alla media geografica e a quella nazionale. Sebbene la diminuzione rispetto all'anno precedente rispecchi l'andamento nazionale, il CdS ha incontrato i Comitati d'Area e i Portatori di interesse in due distinte occasioni al fine di avviare una riflessione sull'attualità degli sbocchi occupazionali e sulle necessità formative del mercato del lavoro. Si sta valutando inoltre la possibilità di estendere alle Lauree di I livello le iniziative di job placement e di orientamento al lavoro già in essere per le Lauree di II livello.

L'analisi sulla qualificazione e consistenza del corpo docente (indicatori iC05, iC08, iC09, iC19, iC27-28) mostra un rapporto tra studenti e docenti in crescita ma ancora molto al di sotto del dato medio di area (pari al doppio) e al dato medio nazionale (quasi il triplo). La percentuale di docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti per corso di studio risulta leggermente al di sotto del dato di area e di quello nazionale. Appare più preoccupante la progressiva e significativa diminuzione della percentuale di ore di docenza erogate da docenti assunti a tempo indeterminato, con il dato assoluto ormai al di sotto del dato di area e di zona (anch'essi in calo ma in maniera decisamente meno rapida).

A fronte della riorganizzazione in atto il CdS si impegna a porre in atto tutte le misure di propria spettanza per rendere congruo il numero dei docenti di riferimento appartenenti a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti. È auspicabile che tale impegno sia posto anche nel monitoraggio e nell'analisi dell'indicatore relativo al rapporto tra le ore di lezione erogate da docenti a tempo indeterminato e le ore totali.

### RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' AL REQUISITO R3

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

Il CdS ha consultato le parti sociali in fase di progettazione (vedi quadro A.1.a della SUA-CdS18) ed ha messo in atto meccanismi di consultazione delle parti sociali, allo scopo di mantenere aggiornati i profili professionali, di cui è dato conto nel RCR (che, a sua volta rinvia alla SUA-CdS e in particolare al quadro A.1.b).

Nel RCR è fatto riferimento anche a consultazioni più recenti (maggio 2019) di quelle riportate nella SUA-CdS 18 e nella SUA-CdS19, attuate in vista del riesame ciclico, come previsto nelle Indicazioni operative del PQ.

Il CdS ha verificato che gli obiettivi formativi specifici ed i risultati di apprendimento attesi siano coerenti con i profili culturali, scientifici e professionali individuati dal CdS e ha provveduto a formularli in maniera chiara e a declinarli per aree di apprendimento.

Il CdS ha verificato che l'offerta formativa sia ancora adeguata al raggiungimento degli obiettivi.

Il CdS ha individuato opportunità di miglioramento (in part. iscrizioni e regolarità delle carriere) e ne ha pianificato l'attuazione nel RCR.

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

#### R3.B1 – Orientamento e tutorato

Le attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita sono prevalentemente svolte dall'Ateneo tramite il preposto Servizio Orientamento. Il CdS nomina docenti tutor in modo da consentire agli studenti il supporto di docenti afferenti al CdS. Periodicamente, sono organizzati eventi e attività di orientamento in ingresso sia in sede che fuori sede. È prevista un'attività di consulenza orientativa individuale, sia per l'orientamento in ingresso che per l'orientamento in itinere. Per quanto riguarda l'orientamento in uscita, è stato realizzato, nel sito web d'Ateneo, uno spazio dedicato



all'orientamento al lavoro dove sono pubblicizzati eventi e opportunità di job placement e dove è possibile reperire altre informazioni utili per la ricerca del lavoro.

Una criticità riscontrata è quella relativa al monitoraggio delle carriere per la quale il CdS ha posto in essere un'azione consistente nell'elaborazione e nell'invio ai laureati non italiani di un questionario mirato ad ottenere informazioni circa l'ingresso di laureati stranieri nel mondo del lavoro nel paese d'origine.

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

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

Il CdS dichiara che le conoscenze iniziali in ingresso sono chiaramente descritte ed efficacemente verificate. Il Corso LICI pone molta attenzione all'adeguatezza delle conoscenze in ingresso per poter seguire i corsi e sostenere gli esami in considerazione del fatto che al corso si iscrive un'alta percentuale di studenti non italiani. La situazione, da quanto riportato dal CdS, risulta monitorata e sotto controllo, con riscontri positivi da parte degli studenti verificabili attraverso i questionari di valutazione degli studenti stessi sulla qualità della didattica.

### R3.B3 Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

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

Per gli studenti affetti da disabilità l'Ateneo ha istituito la Commissione Disabilità.

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

### R3.B4 Internazionalizzazione della didattica

Il CdS ha, per sua natura, una dimensione internazionale, a tale proposito, gli indicatori relativi all'internazionalizzazione lo confermano. Per quanto riguarda la mobilità internazionale il CdS evidenzia i già consolidati progetti. Di particolare rilievo è l'accordo di doppio titolo con l'Università della Lorena. Il doppio titolo è stato attivato a partire dall'a.a. 2014/15 ed è stato rinnovato a maggio 2019. È stato inoltre sottoscritto un nuovo accordo di doppio titolo con l'Università di Caen, che sarà attivo dall'a.a. 2019/20 La mobilità Erasmus riguarda anche docenti del CdS e, più in generale, la docenza. La presenza di docenti in Erasmus provenienti da Atenei non italiani consente di promuovere lezioni e seminari all'Università per Stranieri, anche all'interno dei singoli corsi impartiti presenti nel LiCI. Il CdS ritiene che non siano necessarie azioni di miglioramento in quest'area.

### R3.B5 Modalità di verifica dell'apprendimento

In ottemperanza alle linee guida del Presidio della Qualità, lo svolgimento delle verifiche intermedie e finali è chiaramente descritto nelle schede degli insegnamenti redatte dai docenti e revisionate dal gruppo AQ del CdS, in base alle Linee guida del PQ, il gruppo AQ del CdS verifica annualmente che le modalità di verifica dei singoli insegnamenti siano adeguate ad accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento. Se si prendono in esame i questionari sulla qualità della didattica, in particolare il quesito sulla chiarezza della definizione delle modalità di esame, si osserva che un'ampia maggioranza di studenti è soddisfatta con un incremento di oltre il 10% rispetto al precedente anno accademico (incremento sottolineato anche nella relazione del Nucleo di Valutazione del 30 aprile 2019).

Sullo specifico punto sono stati conseguiti importanti miglioramenti, che si debbono anche alla maggior chiarezza con cui vengono stilati i programmi degli insegnamenti, i quali sono discussi e concordati per tempo (secondo una procedura acquisita) nel corso di un'apposita riunione del CdC e successivamente verificati dal Gruppo AQ. La domanda di un numero superiore di verifiche intermedie che gli studenti continuano ad avanzare, potrà trovare risposta in un'azione di



miglioramento che, tuttavia, non riguarda il solo corso LiCI, ma l'intero Dipartimento. Un'altra richiesta che proviene dagli studenti concerne l'aggiunta di un appello d'esame ai cinque attualmente previsti.

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

### R3.C1 Dotazione e qualificazione del personale docente

I docenti che hanno insegnamenti nel corso sono 26. I docenti di riferimento del corso sono 9, di cui 8 con insegnamenti di tipo SSD base/caratterizzante. Dai dati risulta soddisfatto il rapporto di 2/3 per gli insegnamenti base/caratterizzanti. Il CdS evidenzia che anche il NdV nella Relazione annuale 2018, rileva una consistenza e una qualificazione del corpo docente positive, tanto più se raffrontate al dato degli altri atenei.

Nonostante questo, per rispondere ad una delle criticità principali, individuata nel calo delle iscrizioni, Il CdS auspicerebbe un intervento mirante alla modernizzazione: nella prospettiva di aprire il corso anche a tematiche più innovative legate alle digital humanities e incrementare, così, la sua attrattività. L'intenzione di rafforzare l'informatica è stata discussa nella riunione avuta con il comitato di indirizzo dei corsi LiCI e ITAS il 22/05/19 e all'incontro con il Gruppo di lavoro per la riforma dell'offerta formativa e i Presidenti dei corsi di laurea del 23/05/19.

Il quoziente studenti/docenti complessivo risulta molto basso rispetto alla media. Così quello relativo al primo anno. Il Cds rileva che per quanto riguarda la consistenza della docenza, gli indicatori mostrano una situazione che occorre monitorare attentamente. Se infatti il basso rapporto numero docenti/numero studenti risulta un elemento positivo ai fini della didattica ed è generalmente apprezzato dagli studenti, che possono essere seguiti con attenzione, tale dato è anche il risultato di un calo delle iscrizioni che suggerisce interventi correttivi.

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

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

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

Relativamente ai servizi di supporto alla didattica, Il CdS dichiara che le strutture dedicate al supporto alla didattica pur essendo dotate di personale tecnico amministrativo qualificato e collaborativo non è sufficiente, in termini numerici, alle necessità didattiche, causando serie difficoltà nel far fronte con efficacia ai numerosi adempimenti richiesti da ANVUR e dal ciclo annuale di erogazione dell'attività didattica. Relativamente a tale criticità il CdS si è posto l'obiettivo di ottenere un maggiore supporto amministrativo inoltrando istanza all'Amministrazione.

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

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

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

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

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



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

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

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

### R3.D1 Contributo dei docenti e degli studenti

Le attività relative al monitoraggio e revisione del CdS vengono svolte dal CdC, che si coordina a tal fine con gli organi e le strutture di Ateneo coinvolti nel sistema AVA (in particolare il PQ, la Commissione Paritetica Docenti Studenti e la Segreteria Studenti), e con il Gruppo di Gestione AQ.

Per quanto riguarda i programmi degli insegnamenti, i docenti compilano le schede secondo le linee guida predisposte dal Presidio della Qualità, dopo un confronto preliminare sui contenuti dei programmi che si svolge nell'ambito del CdC. Le schede dei programmi presentate dai docenti vengono revisionate dal gruppo AQ che propone eventualmente integrazioni o modifiche e vengono quindi trasmesse dal Presidente del CdC alla Segreteria del Dipartimento per la pubblicazione sul sito web di Ateneo.

Al momento della programmazione annuale, inoltre, il CdC si riunisce per stabilire i semestri degli insegnamenti, in modo da garantire il necessario bilanciamento del numero di CFU tra i due semestri. La tabella con gli orari degli insegnamenti viene visionata dal Presidente del CdC in accordo con il Delegato rettorale alla Didattica, in modo da garantire una razionale distribuzione delle lezioni.

Per quanto sopra esposto il CdS ritiene che le attività di coordinamento svolte dal CdC siano adeguate.

I problemi che si evidenziano nel percorso di formazione vengono analizzati nel CdC, attraverso la sollecitazione che spesso viene dai rappresentanti degli studenti nel CdC, dai questionari degli studenti, e dalle relazioni della CPds. In particolare, i questionari compilati dagli studenti contribuiscono a migliorare l'attività dei docenti e l'organizzazione degli insegnamenti. Una delle criticità sottolineate dagli studenti, ad esempio, ha riguardato la scarsa chiarezza delle modalità di esame. Il CdC, seguendo anche le Linee guida per la compilazione dei programmi dei singoli corsi redatte dal PQ, ha prestato attenzione a questo aspetto migliorando significativamente la situazione, come si evince anche dalla Relazione annuale del Nucleo di Valutazione 2018.

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

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

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

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



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

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

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

Il CdS si propone di migliorare, comunque, la gestione dei reclami degli studenti, individuando ad esempio un responsabile dell'accoglimento dei reclami, e un iter che coinvolga prima il Presidente del corso e successivamente, se necessario, il CdC.

### R3.D2 Coinvolgimento degli interlocutori esterni

Gli interlocutori esterni vengono consultati attraverso il Comitato d'Indirizzo, che è periodicamente riunito per discutere e condividere i principali cambiamenti che si intendono apportare al corso e per aggiornare periodicamente i profili formativi del corso. Il Comitato d'Indirizzo a cui afferisce il LiCI, insieme all'ITAS, è quello di "Didattica e promozione della lingua e cultura italiana nel mondo". L'interazione con il Comitato d'Indirizzo è stata meno assidua nel corso dell'ultimo triennio, visto che a partire dall'a.a. 2016/17 è stato attivato il nuovo ordinamento del Corso di Laurea e che, a partire da quella riforma (per la quale era stato determinante l'apporto del Comitato d'Indirizzo) non sono state apportate modifiche rilevanti al corso. Negli ultimi mesi, tuttavia, di fronte al dato delle iscrizioni che non ha visto significative modifiche in aumento, è stato attivato un confronto con il Comitato d'Indirizzo per discutere una nuova revisione dell'ordinamento. Per quanto riguarda altri interlocutori, il CdC raccoglie i questionari dei datori di lavoro che accolgono gli studenti per stage e tirocini. Il CdC ritiene che le interazioni in itinere con il Comitato d'Indirizzo si svolgano in maniera adeguata e non ritiene pertanto di proporre azioni di miglioramento in questo ambito.

Il Comitato d'Indirizzo con cui è stata avviata un'interazione sistematica fin dalla sua costituzione è composto da referenti del mondo del lavoro coerenti col percorso di studio e con gli sbocchi professionali del Corso di Laurea (compreso la prosecuzione degli studi in una LM). Il fatto che il Comitato d'Indirizzo del corso di Laurea LiCI sia lo stesso del corso di Laurea Magistrale ITAS garantisce un ragionamento sul Corso di Laurea in costante relazione con uno dei possibili cicli di studio successivi.

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

Gli esiti occupazionali dei laureati risultano soddisfacenti e in alcuni casi superiori alla media nazionale: ad esempio il tasso di occupazione a 1 anno dalla laurea è del 23,1%, contro il 12,9% sul piano nazionale. L'indicatore C6TER (percentuale di laureati occupati a un anno dal titolo, non impegnati in formazione non retribuita che dichiarano di svolgere una attività lavorativa e regolamentata da un contratto) fa registrare un 80% nel 2017 (contro il 60% del 2016 e il 41% del 2015 e rispetto al 45,7% della media degli Atenei della stessa area geografica).

Essendo gli esiti occupazionali dei laureati soddisfacenti, il CdS non ritiene al momento di aumentare il numero di interlocutori esterni.

### R3.D3 Revisione dei percorsi formativi

Il CdS del RAR dichiara che il sistema di AQ e gli adempimenti relativi assicurano il costante monitoraggio dei percorsi di studio, dei risultati degli esami e degli esiti occupazionali. Il CdC non ritiene di proporre azioni di miglioramento in questo ambito e che nei limiti del possibile vengono recepite le proposte di azioni migliorative. Anche su questo aspetto l'opinione del CdC è positiva. Il CdS, partendo dall'indicatore che riguarda il numero di iscritti, come già detto ha deciso di promuovere una revisione dell'offerta formativa nella direzione delle digital humanities.

## OSSERVAZIONI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

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



Punti di forza:

- Il CdS ha posto la dovuta attenzione ai vari punti analizzati nel Rapporto di Riesame Ciclico illustrando gli aspetti positivi del CdS, le criticità ancora esistenti e le azioni migliorative messe in campo e da attuare;
- Gli indicatori del CdS relativi all'internazionalizzazione confermano una posizione molto positiva in questo ambito specie se confrontati con i dati relativi alla media Area Geografica e alla media Atenei. Di evidente importanza sono gli accordi stipulati per il conseguimento dei doppi titoli.

Opportunità di miglioramento:

- Un adeguato monitoraggio delle carriere;
- Tenere in debito conto le richieste di miglioramento avanzate dagli studenti relativamente alla didattica e al buon funzionamento dei laboratori;
- La messa in campo di azioni già individuate dal CdS relative al calo delle iscrizioni anche sulla base del quoziente studenti/docenti complessivo che risulta molto basso rispetto alla media. Tale dato che può essere apprezzato dagli studenti ai fini della didattica i quali possono seguire le lezioni con più attenzione è anche il risultato di uno scarso numero di iscritti al Corso.

Criticità:

Il corso LICI presenta un numero di immatricolati che, in rapporto a corsi della stessa classe e delle altre triennali presenti nell'Ateneo, negli ultimi anni accademici lo posizionano agli ultimi posti. Tale posizione è in controtendenza con l'orientamento generale che vede solitamente un'affluenza molto più massiccia alle lauree triennali.

Analizzando gli indicatori ANVUR emergono le seguenti criticità:

- in merito alla percentuale degli studenti entro la durata normale del corso, pur restando più alta della media per area e per ateneo, è in significativa diminuzione nel 2018 rispetto al 2017;
- la percentuale degli studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 cfu nell'a.s. è in notevole calo nel 2018 rispetto al 2017 ed è scesa anche al di sotto delle medie area e ateneo;
- alla luce degli indicatori aggiornati al 2018 relativamente all'occupabilità ad un anno dalla laurea i valori registrano un significativo calo rispetto al 2017.

Il NdV auspica che il CdS analizzi in maniera approfondita le cause alla base di questa grave criticità, già individuata, ma per la quale è necessario tenere costantemente alta la verifica in itinere dell'efficacia delle azioni utili al loro superamento.

**CORSO DI STUDIO: LAUREA IN MADE IN ITALY, CIBO E OSPITALITA' (MICO)**

Il Corso di Laurea in Made in Italy, Cibo e Ospitalità presenta un carattere fortemente innovativo: è l'unico, in Italia, a fondere insieme il percorso e gli obiettivi formativi di due classi di laurea: L/GASTR "Scienze culture e politiche della gastronomia" e L-15 "Scienze del turismo".

Attraverso l'interclasse, il corso intende offrire una formazione culturale riguardante il Made in Italy nel suo complesso e una formazione tecnico-pratica che consenta di operare nell'ambito delle imprese del Made in Italy e nei settori del cibo, della gastronomia e dell'ospitalità.



Essendo il Corso di Laurea in "Made in Italy, cibo e ospitalità" di nuova istituzione nell'a.a. 2018-2019 e, di conseguenza, essendo pochi i dati disponibili, il CdS ha ritenuto di non avere gli elementi utili e pertanto non ha redatto il Rapporto di Riesame ciclico e non ha effettuato il commento agli indicatori. Il Nucleo avrebbe, tuttavia, apprezzato, ai fini della presente relazione, acquisire dal CdS almeno il questionario di autovalutazione.

Di seguito un commento sui dati disponibili presenti nella Scheda SUA del CdS relativi agli indicatori ANVUR.

#### ANALISI DEGLI INDICATORI ANVUR

Il CdS presenta risultati parzialmente soddisfacenti in termini di attrattività considerando che si tratta di un corso di recente attivazione, gli indicatori relativi al numero di iscritti e agli immatricolati puri sono sensibilmente inferiori a quelli medi di area e nazionali, mentre è apprezzabile la capacità di attrarre studenti da altre regioni, con valori decisamente più alti delle medie di area e nazionali.

Molto positivi i risultati relativi all'unico indicatore a disposizione relativo all'internazionalizzazione, la percentuale di studenti iscritti al primo anno del corso che hanno conseguito il titolo di studio all'estero" presenta valori, in ambedue le classi, tre volte superiori a quelli per area geografica e atenei.

Non avendo ancora il CdS prodotto dei laureati non è possibile analizzarne la soddisfazione e l'occupabilità.

Per quanto riguarda l'analisi sulla qualificazione e consistenza del corpo docente gli unici due indicatori disponibili non presentano criticità, la percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti per corso di studio, di cui sono docenti di riferimento risulta inferiore rispetto alla media per area geografica e alla media nazionale ma comunque non inferiore al valore soglia di riferimento. La percentuale di ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata presenta un valore più alto rispetto alle medie per area geografica e nazionale. Infine, il rapporto studenti/docenti complessivo e il rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti al primo anno (pesato per le ore di docenza) presentano un valore inferiore al dato medio per area geografica e nazionale, confermando sostanzialmente il punto di attenzione relativo al numero di studenti iscritti ma risultando un elemento positivo ai fini della didattica.

#### RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' AL REQUISITO R3

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

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

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

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

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





Il Regolamento didattico e di funzionamento del CdS, è stato emanato con D.R. n. 297 del 01/10/2019 ed è consultabile nella pagina web del CdS.

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

#### R3.B1 – Orientamento e tutorato

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

è, inoltre, evidenziato che:

- oltre alle attività di orientamento in ingresso promosse dall'Ateneo, sono state effettuate specifiche iniziative di presentazione del corso MICO, delle quali è riportato l'elenco;
- il 13 novembre 2018 si è tenuto un incontro di orientamento con gli immatricolati: l'incontro ha avuto lo scopo di dare loro il benvenuto e di fornire una serie di informazioni riguardanti il piano di studi, la scelta della classe di laurea, i CFU a scelta, la mobilità Erasmus ed extra-Erasmus, il questionario di valutazione della didattica, le elezioni del rappresentante degli studenti nel CdS MICO.
- il CdS ha stabilito un confronto costante con gli studenti iscritti, sia attraverso il Presidente, sia attraverso il tutor del corso e il delegato all'Erasmus e alla mobilità internazionale.

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

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

#### R3.B3 Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

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

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

#### R3.B4 Internazionalizzazione della didattica

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



### R3.B5 Modalità di verifica dell'apprendimento

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

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

#### R3.C1 Dotazione e qualificazione del personale docente

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

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

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

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

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

Nelle specifiche sezioni del quadro B5 sono illustrati i servizi di orientamento in ingresso e in itinere, di internazionalizzazione, di stage e di placement con il link alle pagine del sito web istituzionale nelle quali tali servizi sono descritti e accessibili. Come già evidenziato sono, inoltre, riportate alcune iniziative di orientamento specifiche del CdS e la nominato un docente referente Erasmus e accordi internazionali del CdS.

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

#### R3.D1 Contributo dei docenti e degli studenti

Dalla consultazione dei quadri B1, B2, B4 e B5 si evince che gli orari delle lezioni, il calendario didattico, il calendario degli appelli d'esame e il calendario delle sessioni di laurea sono pubblicati nelle apposite pagine del sito web istituzionale e facilmente accessibili a tutti.

Organizzazione e responsabilità della AQ a livello dei CdS si evincono dal quadro D2 della Scheda.

#### R3.D2 Coinvolgimento degli interlocutori esterni

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

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



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

### R3.D3 Revisione dei percorsi formativi

A motivo della recente istituzione del CdS non risultano caricati documenti di autovalutazione: al MICO non è stato richiesto di redigere il Riesame 2019.

Per lo stesso motivo e per la presenza di un numero esiguo di dati il CdS ha dichiarato di non essere nelle condizioni di redigere un Commento agli Indicatori di Monitoraggio Annuale nella SUA-CdS 2018.

## OSSERVAZIONI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

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

### Punti di forza:

- la capacità di attirare studenti provenienti da altre regioni;
- elevate potenzialità in termini di internazionalizzazione come dimostrato dalla capacità di attirare studenti con titolo di studio estero.

### Opportunità di miglioramento:

- promuovere azioni atte ad aumentare il numero degli iscritti propri di una laurea triennale;
- organizzare, per quanto possibile, la raccolta di dati internamente all'Ateneo al fine di poter cominciare a monitorare autonomamente alcuni indicatori prima che siano disponibili gli indicatori ANVUR (ad esempio numero di crediti acquisiti dagli studenti, CFU conseguiti all'estero, ecc.). Sarebbe pertanto stato utile al CdS, per la propria valutazione redigere un questionario di autovalutazione.
- sviluppare potenzialità di internazionalizzazione del corso di studi.

### Criticità

Sebbene il CdS sia di recente attivazione, il Nucleo di Valutazione ritiene di primaria importanza un'azione da parte del CdS atta ad incrementarne l'attrattività, ben al di sotto dei valori medi di area e nazionali.

Il Nucleo di Valutazione riconferma inoltre la potenziale criticità per il futuro, già evidenziata nella propria *"Relazione tecnico-illustrativa del Nucleo di Valutazione dell'Università per Stranieri di Perugia sulla nuova istituzione del Corso di Laurea "Made in Italy, cibo e ospitalità" (laurea triennale interclasse L-15 Scienze del Turismo e L/GASTR Scienze, culture e politiche della gastronomia), anno accademico 2018/2019"* ([verbale del Nucleo di Valutazione del 2 marzo 2018](#)) relativa alla copertura di docenti di ruolo nei settori scientifico disciplinari di base e caratterizzanti:

*«Come da verifica da parte del PQ in data 15 gennaio 2018, la quota di docenti di riferimento di ruolo appartenenti a SSD di base o caratterizzanti soddisfa il valore di riferimento di 2/3» e, inoltre, che «specifici insegnamenti, di prevalente carattere tecnico-pratico, prevederanno l'attivazione di appositi contratti e il coinvolgimento diretto di esperti di Coldiretti Umbria, Confcommercio e Università dei Saporì». A questo proposito, va sottolineato che l'Ateneo di Perugia Stranieri dovrà in futuro investire in termini di personale docente in settori in cui risulta carente. Nella descrizione del percorso di formazione del corso di laurea (SUA, quadro B1), appare che su 17 insegnamenti di base e caratterizzanti, 9 non sono coperti da docenza di ruolo (M-STO/01, M-PSI/01, SECS-P/07, AGR/15, BIO/07, MED/49, SECS-S/01, ING-INF/05, MGGR/01).»*



Gli indicatori in questione mostrano una situazione preoccupante relativamente alla sostenibilità del CdS nel medio-lungo termine.

Pertanto richiede al CdS di monitorare attentamente la situazione e pianificare azioni finalizzate a consolidare il relativo indicatore CdS.

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

ANALISI DEGLI INDICATORI ANVUR

Il CdS presenta un trend positivo in termini di attrattività (indicatori iC00a, iC4) e abbastanza positivo in termini di internazionalizzazione (indicatori iC10-12) dove si evidenzia che la crescente attrattività si concentra sugli studenti italiani.

L'analisi sulla regolarità delle carriere degli studenti (indicatori iC01-02, iC13, iC14, iC15-17, iC21-24) fornisce risultati complessivamente positivi se confrontati con i dati relativi alla media per area geografica e di Ateneo, soprattutto in termini di conseguire un numero adeguato di crediti durante l'anno e di tasso di abbandono. Unico rilievo per i tempi di laurea con una percentuale significativa di studenti che si laureano entro un anno di ritardo, sul quale peraltro il CdS sta già lavorando.

L'analisi sulla soddisfazione dei laureati (indicatori iC18, iC25) mostra risultati positivi soprattutto tenendo conto delle medie regionali e nazionali.

L'analisi sull'occupabilità dei laureati (indicatori iC07, iC26) mostra risultati abbastanza positivi, al di sopra della media regionale e nazionale a tre anni dalla laurea ed in forte crescita ad un anno dalla laurea.

L'analisi sulla qualificazione e consistenza del corpo docente (indicatori iC05, iC09, iC19, iC27-28) mostra in generale una crescita del rapporto studenti/docenti che risulta sostanzialmente in linea con il dato nazionale. Emerge invece un dato decisamente al di sotto della media nazionale relativamente alla percentuale di docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti per corsi di studio, di cui sono docenti di riferimento e alla percentuale di ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza. Il CdS indica che tale situazione sia legata al fatto che una quota di CFU caratterizzanti riguarda competenze tecniche e viene affidato ad esperti di settore e alle dimensioni dell'Ateneo.

RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' AL REQUISITO R3

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

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

Il CdS ha messo in atto meccanismi di consultazione delle parti sociali allo scopo di mantenere aggiornati i profili professionali attraverso l'istituzione di un Comitato di Indirizzo, riunitosi nell'ultimo anno, che si aggiunge ai numerosi momenti di incontro con aziende e professionisti del settore.

Il CdS ha dimostrato in passato di tener conto di quanto emerso dalla consultazione per la progettazione del CdS in termini di obiettivi formativi.



Il CdS ha verificato che gli obiettivi formativi specifici e i risultati di apprendimento attesi siano coerenti con i profili culturali, scientifici e professionali individuati dal CdS e ha provveduto a formularli in maniera chiara e a declinarli per aree di apprendimento nella SUA CdS.

Il CdS ha verificato che l'offerta formativa sia ancora adeguata al raggiungimento degli obiettivi attraverso un confronto tra studenti, docenti e personale TA.

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

#### R3.B1 – Orientamento e tutorato

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

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

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

Il CdS ha provveduto ad individuare, descrivere e pubblicizzare le conoscenze richieste o raccomandate in ingresso tramite la scheda SUA, regolamento didattico e manifesto degli studi in maniera idonea, secondo quanto risultante dal questionario studenti e da una recente indagine condotta dalla Commissione Paritetica (Relazione CPDS del 2018).

Il CdS ha predisposto ed attua un processo di verifica delle conoscenze iniziali indispensabili, basato su di un colloquio non selettivo che verte su 4 ambiti (semiotico, socio-metodologico, comunicazione, economico-sociale) e la contestuale segnalazione di eventuali carenze. Le schede degli insegnamenti riportano indicazioni utili a favorire l'integrazione di studenti provenienti da diverse classi di laurea di primo livello, sono previsti lettori per studenti stranieri ma non vengono organizzate attività specifiche tese al consolidamento delle conoscenze raccomandate in ingresso, quali ad esempio precorsi.

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

#### R3.B3 Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

Il CdS si è dotato di un'organizzazione didattica che crea i presupposti per l'autonomia dello studente e consente alcuni margini di scelta da parte degli studenti (alcuni insegnamenti e lo stage obbligatorio). Viene fornito un adeguato supporto alle scelte individuali, attraverso tutor e la Commissione piani di studio, indirizzando gli studenti verso l'alternativa migliore in base al profilo professionale desiderato. I singoli insegnamenti prevedono inoltre un monte ore da dedicare allo studio individuale per sviluppare le capacità di apprendimento critico e organizzazione dello studio.

Il CdS presta particolare attenzione alle diverse esigenze degli studenti, ed in particolare degli studenti stranieri (ad es. corsi di sostegno alla lingua italiana), degli studenti lavoratori (incentivi economici e misure di sostegno in ingresso ed in itinere) e degli studenti diversamente abili e con DSA.



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

### R3.B4 Internazionalizzazione della didattica

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

Il CdS si impegna nel garantire una dimensione internazionale della didattica attraendo una buona percentuale di studenti stranieri, favorendo la mobilità Erasmus dei suoi docenti e prevedendo la presenza di visiting professors stranieri. Attualmente il CdS sta lavorando ad un accordo di doppia laurea (CIMEPIC - Comunicazione Internazionale Mediazione Pubblicità Immagine Cultura) con l'Università di Nantes (Francia).

### R3.B5 Modalità di verifica dell'apprendimento

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

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

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

### R3.C1 Dotazione e qualificazione del personale docente

La quota di docenti di riferimento di ruolo appartenenti ad SSD base o caratterizzanti è significativamente al di sotto del valore di riferimento di 2/3 (tra i sei docenti di riferimento di ruolo, 3 appartengono a SSD caratterizzanti del Cds e 3 ad affini; degli altri 3 SSD caratterizzanti 1 è coperto da un docente di ruolo e 2 tramite contratti esterni). L'indicatore iC08 risulta nettamente al di sotto del valore medio dell'area geografica di riferimento e nazionale. Secondo il CdS la cosa è in larga parte da ascrivere alle dimensioni dell'Ateneo, che rendono ristretti i margini di manovra utili ad aumentare il valore percentuale di tale indicatore. Il CdS ha individuato ed evidenziato tale criticità all'interno del RCR portandolo all'attenzione dell'Ateneo, ponendosi l'obiettivo di risolvere tale criticità.

Il rapporto studenti regolari/docenti negli ultimi anni è in linea con la media nazionale, così come il rapporto studenti iscritti e docenti, e studenti iscritti al primo anno e docenti del primo anno (indicatori C8, C27 e C28) di poco superiore alla media di area e nazionale, in ogni caso con numeri che di fatto non inficiano la qualità della didattica. Non si sono registrate problematiche riguardo alla numerosità di riferimento della classe, non essendo stata superata.

Il CdS valuta l'adeguatezza qualitativa del personale docente rispetto ai contenuti delle discipline di insegnamento e rende disponibili CV dei docenti e programmi attraverso il sito web del corso. La continuità didattica con le principali attività di ricerca dei docenti è sostenuta attraverso varie attività, come le tesi interdisciplinari e l'organizzazione di eventi scientifici in comune con il corso di dottorato, dal momento che alcuni docenti del CdS fanno parte anche dei collegi del dottorato di ricerca dell'Ateneo e vi svolgono attività didattica.

Per quanto riguarda le iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche, il CdS ha recentemente beneficiato dell'attivazione da parte dell'Ateneo di un progetto PRO3 2016-2018 (OBIETTIVO B: Modernizzazione ambienti di studio e di ricerca, innovazione delle metodologie didattiche), nell'ambito del quale vi è stata la realizzazione



di un corso di formazione online relativo all'uso didattico delle tecnologie digitali, utile strumento, impiegato per la realizzazione di corsi online per alcuni insegnamenti. Per il futuro, il CdS ha individuato nel consolidamento di questa azione uno degli obiettivi evidenziati nell'ultimo RRC.

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

Le maggior parte delle strutture dedicate al supporto alla didattica (Segreteria del Dipartimento in Scienze Umane e Sociali, Segreteria Corsi di Laurea, Orientamento e Job placement, Mobilità Internazionale) sono dotate di personale qualificato e collaborativo. Non tutte però hanno personale amministrativo adeguatamente formato a far fronte ai numerosi adempimenti richiesti dal ciclo annuale di erogazione della didattica. Il corso individua come criticità il numero esiguo di personale amministrativo qualificato in rapporto alle necessità didattiche del corso e agli adempimenti richiesti da ANVUR.

La qualità del supporto fornito a docenti, studenti e interlocutori esterni viene verificata annualmente da un questionario interno di gradimento sui servizi erogati agli studenti (tramite Esse3) e uno ai docenti (area riservata); i risultati di entrambi vengono analizzati e valutati dalla Commissione Paritetica docenti-studenti e dal Nucleo di Valutazione di Ateneo nelle rispettive relazioni annuali. I risultati di tali rilevazioni, a differenza di quelli delle corrispondenti rilevazioni sulla qualità della didattica, non sono però pubblicati nel sito web e andrebbero invece resi pubblici per un'analisi puntuale nel processo AQ. L'Ateneo effettua rilevazioni di Customer satisfaction (studenti, docenti, PTA) anche nell'ambito della partecipazione al Progetto Good Practice; i risultati di tali rilevazioni sono al momento utilizzati in prevalenza a fini gestionali e di misurazione e valutazione della performance, anche questi dati andrebbero resi pubblici. La programmazione del lavoro svolto dal personale TA è formalizzata annualmente con l'adozione del Piano integrato. Il Piano definisce obiettivi, indicatori e target finalizzati al miglioramento dei servizi agli utenti e al supporto alle attività didattiche, di ricerca e terza missione, anche se non specificamente collegate all'offerta formativa di un singolo Corso di studi.

Le strutture e risorse di sostegno alla didattica sono perlopiù adeguate allo scopo e funzionali. Tuttavia tra le opinioni degli studenti sui servizi viene segnalata la valutazione non positiva riservata alla funzionalità dei laboratori informatici, strutture centralizzate dell'ateneo e conseguentemente il CdS ha provveduto a prevedere un'azione di miglioramento specifica nell'ultimo RRC.

I servizi rivolti agli studenti sono adeguatamente pubblicizzati e sono facilmente fruibili dagli studenti ma presentano alcune opportunità di miglioramento in termini di orari di apertura.

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

### R3.D1 Contributo dei docenti e degli studenti

Il CdS prevede ed attua attività collegiali dedicate alla revisione dei percorsi, al coordinamento didattico tra gli insegnamenti, alla razionalizzazione degli orari e alla distribuzione degli esami e delle attività di supporto, secondo anche quanto previsto nella SUA 2019 e nelle osservazioni della Commissione paritetica docenti studenti del 2018 e dalla relazione del NdV 2018. Tali attività vengono delineate in dettaglio nel Quadro D3 della Sua Cds 2019 (in particolare incontri periodici con gli studenti, incontri di coordinamento tra i docenti).

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

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

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



Le considerazioni complessive della CPDS 2018 e del NdV 2018 sono state presentate ed analizzate nell'ambito di un Consiglio di Corso.

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

### R3.D2 Coinvolgimento degli interlocutori esterni

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

IL CdS ha valutato le modalità di interazione in itinere del processo AQ del Compsi come coerenti con gli obiettivi del CDS ed anche opportune con le esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi. Il CdS ha inoltre rilevato la necessità di incrementare il numero degli interlocutori esterni che possano far parte del comitato di indirizzo finalizzato a un aggiornamento con le nuove realtà della comunicazione digitale.

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

### R3.D3 Revisione dei percorsi formativi

Il CdS monitora costantemente l'aggiornamento dell'offerta formativa. Tuttavia ritiene necessario un maggior confronto in più riunioni del consiglio e discussione non solo sull'elaborazione dei programmi di insegnamento ma sulle nuove forme delle professioni della comunicazione attraverso l'analisi dei rapporti annuali del settore.

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

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

Il monitoraggio degli interventi promossi e la valutazione della loro efficacia sono state oggetto della sezione c del RRC 2015-2016 e delle SMA successive. Di questo processo si dà evidenza e ne viene valutata adeguatamente l'efficacia come esposto nel quadro D3 della SUA CdS 2019.

## OSSERVAZIONI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

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

Punti di forza:

- Il CdS mostra la capacità di svolgere le attività di Riesame in maniera sistematica, sufficientemente approfondita e ben documentata;





- Il CdS dimostra una adeguata capacità di analizzare i dati e le informazioni a disposizione, individuare opportunità di miglioramento, pianificarne l'attuazione, e valutarne l'efficacia.
- Particolarmente apprezzabili le attività messe in campo negli ultimi anni per il rilancio dell'attrattività del corso di studi ed i crescenti contatti con il mondo del lavoro;

Opportunità di miglioramento:

- ampliare il numero di parti consultate e la tipologia (ad es. comprendere anche i tutor di tirocinio)
- continuare a monitorare con attenzione i tempi di ingresso nel mondo del lavoro, verificare i miglioramenti registrati nell'ultimo periodo e consolidare le azioni in atto;
- consolidare le azioni finalizzate ad aumentare l'attrattività del corso di studi a livello nazionale ed internazionale;
- valutare opportunità di sviluppo delle iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche in particolare relative alle nuove metodologie/tecnologie di insegnamento;
- valutare l'opportunità di organizzare attività specifiche tese al consolidamento delle conoscenze raccomandate in ingresso (ad es. precorsi).

Criticità:

Risultando in via di risoluzione le criticità legate all'attrattività del CdS e dei tempi di ingresso nel mondo del lavoro il Nucleo di Valutazione ritiene che la principale criticità da affrontare sia costituita dal valore inferiore alla soglia indicata degli indicatori iC08 (Percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di base e caratterizzanti per corso di studio, di cui sono docenti di riferimento) e iC19 (Percentuale ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata). Il Nucleo ritiene che, come d'altra parte individuato dal CdS stesso, sia necessaria una approfondita analisi della situazione in modo che, di concerto con l'Ateneo, sia individuabile una pianificazione di possibili azioni di miglioramento nel breve-medio termine.

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

### ANALISI DEGLI INDICATORI ANVUR

Il CdS presenta un trend positivo dal 2014 in termini di attrattività, con l'indicatore iC00a che si colloca a valori decisamente superiori la media di area e nazionale. La percentuale di iscritti al primo anno laureati in un altro Ateneo presenta invece un trend calante, sebbene in termini assoluti si mantenga oltre il doppio della media nazionale e di area.

Anche gli indicatori sull'internazionalizzazione sono positivi, in particolare gli indicatori iC10 e iC11, mentre la percentuale di studenti iscritti al primo anno che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero torna positiva e superiore alla media di area. L'attivazione di un secondo doppio titolo dovrebbe contribuire a consolidare ulteriormente quello che è uno dei punti di forza del CdS.

L'analisi sulla regolarità delle carriere degli studenti (indicatori iC01-02, iC13, iC14, iC15-17, iC21-24) fornisce risultati decisamente positivi se confrontati con i dati relativi alla media per area geografica e nazionale, e generalmente in crescita. Alcune criticità emerse nella SMA precedente, ad esempio relative al tasso di abbandoni (C14), sembrano risolte: la percentuale di studenti che proseguono nello stesso Cds al secondo anno è in aumento, e si allinea alle medie di riferimento.



L'analisi sulla soddisfazione dei laureati (indicatori iC18, iC25) mostra risultati contraddittori. In calo e al di sotto delle medie di riferimento la percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio in crescita e superiore alle medie di riferimento la percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS. Il CdS ha individuato nella limitata occupabilità dei laureati la possibile spiegazione a tali risultati ed è all'opera per apportare delle azioni di miglioramento (interventi sui contenuti dell'offerta formativa per aumentarne gli sbocchi e incremento dell'orientamento in uscita).

L'analisi sull'occupabilità dei laureati (indicatori iC07, iC26) mostra risultati abbastanza negativi, quest'anno per la prima volta in calo e al di sotto delle medie di riferimento. Il CdS ha avviato una riflessione e cominciato a predisporre una serie di azioni correttive a partire dal censimento dei risultati occupazionali degli studenti stranieri che tornano all'estero al termine del ciclo di studi sfuggendo al censimento Alma Laurea.

L'analisi sulla qualificazione e consistenza del corpo docente (indicatori iC05, iC09, iC19, iC27-28) mostra risultati decisamente positivi, stabili o in miglioramento e superiori ad entrambe le medie di riferimento.

### RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' AL REQUISITO R3

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

Il CdS ha consultato le parti sociali in fase di progettazione (vedi quadro A.1.a della SUA-CdS18) ed ha messo in atto meccanismi di consultazione delle parti sociali (Comitato di indirizzo), allo scopo di mantenere aggiornati i profili professionali, di cui è dato conto nel RCR (che, a sua volta rinvia alla SUA-CdS e in particolare al quadro A.1.b). Nel RCR è fatto riferimento anche a consultazioni più recenti (maggio 2019) di quelle riportate nella SUA-CdS 18 e nella SUA-CdS19, attuate in vista del riesame ciclico, come previsto nelle Indicazioni operative del PQ.

Il CdS ha dimostrato in passato, attraverso il Consiglio di Corso, di tener conto di quanto emerso dalla consultazione per la progettazione del CdS in termini di obiettivi formativi.

Il CdS ha verificato che gli obiettivi formativi specifici ed i risultati di apprendimento attesi siano coerenti con i profili culturali, scientifici e professionali individuati dal CdS e ha provveduto a formularli in maniera chiara e a declinarli per aree di apprendimento nella SUA CdS.

Il CdS ha verificato che l'offerta formativa sia ancora adeguata al raggiungimento degli obiettivi.

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

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

#### R3.B1 – Orientamento e tutorato

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



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

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

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

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

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

### R3.B3 Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

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

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

Il CdS presta particolare attenzione alle diverse esigenze degli studenti, ed in particolare degli studenti stranieri (ad es. corsi di sostegno alla lingua italiana), degli studenti lavoratori (piattaforma di eLearning per il supporto alla didattica in presenza) e degli studenti diversamente abili e con DSA.

Inoltre, a partire dall'a.a. 2017/18, nell'ambito del progetto di Ateneo PRO3 Ob. B Az. C, sono state avviate una serie di attività atte a favorire l'uso di metodologie didattiche innovative, nonché di strumenti digitali per il supporto alla didattica che hanno favorito lo sviluppo delle competenze trasversali, e sono risultati particolarmente utili per gli studenti non



frequentanti. Per tale categoria di studenti è anche da menzionare la possibilità di incontri individuali con i docenti di introduzione alla disciplina, come riportato nelle schede degli insegnamenti. Per gli studenti affetti da disabilità, inoltre, l'Ateneo ha istituito la Commissione Disabilità che ha come scopo l'integrazione ed il sostegno di studenti con disabilità e DSA.

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

### R3.B4 Internazionalizzazione della didattica

Il CdS, per sua natura, è particolarmente focalizzato su una dimensione internazionale ed è caratterizzato da una percentuale di studenti di cittadinanza non italiana superiore al 40%.

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

Il CdS si impegna nel garantire una dimensione internazionale della didattica oltre che attraendo una buona percentuale di studenti stranieri, favorendo la mobilità Erasmus dei suoi docenti e prevedendo la presenza di visiting professors stranieri. Di particolare rilievo è l'accordo di doppio titolo, ItaMeef, con l'Università della Lorena attivato a partire dall'a.a. 2014/15 che ha prodotto in totale già 9 laureati (il titolo rilasciato dall'Università della Lorena consente di iscriversi direttamente ai concorsi per l'accesso ai ruoli di insegnante d'italiano nelle scuole francesi). Un ulteriore accordo di doppio titolo, Itali, con l'Università di Pola è stato sottoscritto ed è partito con l'anno accademico 2019-2020.

Il CdS valuta che non siano necessarie azioni di miglioramento in quest'area.

### R3.B5 Modalità di verifica dell'apprendimento

Il CdS ha definito e chiaramente descritto, attraverso le schede dei singoli insegnamenti redatte dai docenti, le modalità di verifica dell'apprendimento, come dimostrato dalla soddisfazione espressa dagli studenti tramite il questionario di valutazione (quesito relativo alla chiarezza delle modalità di esame).

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

Il CdS valuta che non siano necessarie azioni di miglioramento in quest'area.

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

### R3.C1 Dotazione e qualificazione del personale docente

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

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



Per quanto riguarda le iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche, il CdS ha recentemente beneficiato dell'attivazione da parte dell'Ateneo di un progetto PRO3 2016-2018 (OBIETTIVO B: Modernizzazione ambienti di studio e di ricerca, innovazione delle metodologie didattiche), nell'ambito del quale vi è stata la realizzazione di un corso di formazione online relativo all'uso didattico delle tecnologie digitali, utile strumento, impiegato per la realizzazione di corsi online per alcuni insegnamenti. Il CdS contribuirà al consolidamento di questa azione di miglioramento attraverso una specifica azione pianificata nel RCR.

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

Le maggior parte delle strutture dedicate al supporto alla didattica (Segreteria del Dipartimento in Scienze Umane e Sociali, Segreteria Corsi di Laurea, Orientamento e Job placement, Mobilità Internazionale) sono dotate di personale qualificato e collaborativo. Non tutte però hanno personale amministrativo sufficiente a far fronte ai numerosi adempimenti richiesti dal ciclo annuale di erogazione della didattica. Il corso individua come criticità il numero esiguo di personale tecnico-amministrativo e gestionale in rapporto alle necessità didattiche è molto limitato. Ciò causa serie difficoltà nel far fronte con efficacia ai numerosi adempimenti richiesti da ANVUR e dal ciclo annuale di erogazione dell'attività didattica.

La qualità del supporto fornito a docenti, studenti e interlocutori esterni viene verificata annualmente da un questionario interno di gradimento sui servizi erogati agli studenti (tramite Esse3) e uno ai docenti (area riservata); i risultati di entrambi vengono analizzati e valutati dalla Commissione Paritetica docenti-studenti e dal Nucleo di Valutazione di Ateneo nelle rispettive relazioni annuali. I risultati di tali rilevazioni, a differenza di quelli delle corrispondenti rilevazioni sulla qualità della didattica, non sono però pubblicati nel sito web. L'Ateneo effettua rilevazioni di Customer satisfaction (studenti, docenti, PTA) anche nell'ambito della partecipazione al Progetto Good Practice; i risultati di tali rilevazioni sono al momento utilizzati in prevalenza a fini gestionali e di misurazione e valutazione della performance.

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

Le strutture e risorse di sostegno alla didattica sono perlopiù adeguate allo scopo e funzionali. Tuttavia tra le opinioni degli studenti sui servizi viene segnalata la valutazione non positiva riservata alla funzionalità dei laboratori informatici, strutture centralizzate dell'ateneo e conseguentemente il CdS ha provveduto a prevedere un'azione di miglioramento specifica nell'ultimo RCR (verifica dell'adeguatezza delle strutture laboratoriali dell'Ateneo).

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

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

### R3.D1 Contributo dei docenti e degli studenti

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

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



Per quanto riguarda i programmi degli insegnamenti, i docenti compilano le schede secondo le linee guida predisposte dal Presidio della Qualità. Successivamente, il gruppo AQ revisiona le schede dei programmi e propone eventualmente integrazioni o modifiche. Alla fine del processo, le schede vengono discusse e approvate dal Consiglio di corso, che si dedica in modo sistematico al coordinamento dei programmi degli insegnamenti. Diverse modifiche sono state apportate alla programmazione didattica per l'a.a. 2019/20 allo scopo di garantire la sequenzialità logica dei vari insegnamenti e il bilanciamento del numero di CFU tra i due semestri. Per rafforzare ulteriormente il coordinamento dei programmi, inoltre, il Consiglio di corso (verbale dell'11 aprile 2019) ha nominato come referente di questo processo di coordinamento la rappresentante degli studenti.

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

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

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

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

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

Relativamente a questa sezione il CdS ha individuato una opportunità di miglioramento nella possibilità di introdurre una procedura formalizzata per il ricevimento e la gestione di reclami da parte degli studenti.



Il CdS realizza da tempo, attraverso i suoi docenti e con varie iniziative (laboratori presso enti o aziende, come il recente Consultancy Lab, attività didattica integrativa e seminari di avviamento al lavoro, tirocini, tesi di laurea in collaborazione con CPIA, scuole, centri di formazione per immigrati), contatti continui con il mondo del lavoro e dei servizi, nell'ambito dei quali riceve conseguentemente riscontri sulla validità e attualità della propria offerta formativa (in particolare tramite questionari di valutazione delle competenze degli studenti compilati dai tutor di tirocinio, consultazioni del Comitato di indirizzo su modifiche da apportare all'offerta formativa).

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

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

Gli indicatori Anvur sugli esiti occupazionali dei laureati dell'Itas (iC26, iC26BIS e iC26TER) molto positivi fino allo scorso anno hanno subito una brusca diminuzione nel 2018 terminando decisamente al di sotto delle medie di area e nazionali, il CdS ha avviato un processo per analizzare le cause ed individuare opportune azioni correttive che prevede anche una rilevazione dei dati occupazionali degli studenti stranieri. Il CdS ha comunque già in atto frequenti rapporti con gli interlocutori esterni che potranno accrescere le opportunità future per i propri laureati.

### R3.D3 Revisione dei percorsi formativi

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

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

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

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

### OSSERVAZIONI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

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

Punti di forza:



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

#### Opportunità di miglioramento:

- continuare a monitorare con attenzione alcune criticità emerse nella SMA precedente relativamente alla carriera dello studente che appaiono in via di risoluzione (ad esempio il tasso di abbandoni), consolidando le azioni passate e attuando le nuove azioni programmate;
- offerta di iniziative di orientamento in uscita più specifiche rispetto agli obiettivi del CdS;
- migliorare il processo di preparazione della tesi di laurea;
- consolidare le azioni finalizzate ad aumentare l'attrattività del corso di studi a livello nazionale ed internazionale;
- valutare opportunità di sviluppo delle iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche in particolare relative alle nuove metodologie/tecnologie di insegnamento;
- valutare l'opportunità di formalizzare la procedura di gestione reclami da parte degli studenti.

#### Criticità:

Risultando in via di risoluzione alcune criticità passate il Nucleo di Valutazione ritiene che la principale criticità da affrontare sia costituita dall'occupabilità dei laureati, positiva fino allo scorso anno ma in brusco calo nel 2018. Si tratta peraltro di una criticità già individuata dal CdS stesso e per la risoluzione della quale sono già programmate o in atto azioni utili a migliorare la situazione che è bene siano perseguite attivamente e consolidate (azione sull'offerta formativa, contatti con il mondo del lavoro, analisi più approfondita della situazione occupazionale degli studenti stranieri, attività di orientamento in uscita più specifiche).

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

#### ANALISI DEGLI INDICATORI ANVUR

Si premette che il RICS è un Corso di Laurea Magistrale appartenente alla classe di laurea LM-52 e interclasse LM-81, pertanto la comparazione degli indicatori sulla scheda ANVUR riporta il doppio confronto con CdS di entrambe le classi, suddividendo i dati del RICS tra le due componenti. Si osserva anche che a causa del numero limitato di studenti per la classe LM-81, i relativi valori percentuali risultano poco attendibili.

Il CdS presenta un trend complessivamente negativo in termini di attrattività, con l'indicatore iC00a che si colloca a valori significativamente inferiori ai valori medi di area e nazionale per entrambe le classi di laurea di riferimento.





L'attrattività di studenti laureati in altro ateneo (iC04) risulta in crescita ed in linea rispetto alla media d'area per la LM-81 mentre è inferiore per la LM-52.

Per quanto riguarda gli indicatori sull'internazionalizzazione, in crescita e superiore alle medie di riferimento la percentuale di CFU conseguiti dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti entro la durata normale del corso (iC10), leggermente al di sotto delle medie di riferimento la percentuale di laureati entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero, mentre la percentuale di studenti iscritti al primo anno che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero risulta inferiore alle medie di area. Il CDS ha intrapreso una serie di iniziative volte a rafforzare ulteriormente il percorso di internazionalizzazione (i già consolidati progetti Erasmus, extraErasmus, doppio titolo presso la Dalarna University) e inoltre il Comitato di indirizzo ha fornito (riunione del maggio 2019) ulteriori indicazioni circa l'adozione di iniziative legate all'offerta formativa che permettano di migliorare la performance in termini di internazionalizzazione.

L'analisi sulla regolarità delle carriere degli studenti (indicatori iC01-02, iC13, iC14, iC15-17, iC21-24) fornisce risultati generalmente positivi se confrontati con i dati relativi alla media per area geografica e nazionale, in particolare decisamente superiore alle medie di riferimento la percentuale di immatricolati che si laureano, nel CdS, entro la durata normale del corso. Da rilevare una percentuale di abbandoni superiore al dato medio nazionale ma in netto calo.

L'analisi sulla soddisfazione dei laureati (indicatori iC18, iC25) mostra risultati decisamente positivi. La percentuale di laureati che si iscriverebbe di nuovo allo stesso corso di studio (indicatore C18) è nettamente superiore alla media nazionale/di area, mentre la soddisfazione dei laureandi (indicatore C25) è pari al 100% e superiore alla media.

L'analisi sull'occupabilità dei laureati (indicatori iC07, iC26) mostra risultati leggermente al di sotto delle medie di riferimento (gap statisticamente poco significativo tenendo conto del numero esiguo di laureati, pari a 13, sul quale è calcolato l'indicatore). Il CdS sottolinea come sia opportuno tenere conto del fatto che in genere i neolaureati si impegnino in attività di volontariato e formazione sul campo. Questo è dimostrato dalla percentuale di laureati non impegnati in formazione che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa e regolamentata da un contratto (iC07 ter), che risulta superiore alla media nazionale e di area, nonché dalla percentuale di laureati che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa o di formazione retribuita a un anno dal conseguimento del titolo (iC26), anch'esso superiore alla media nazionale per la LM-52.

L'analisi sulla qualificazione e consistenza del corpo docente (indicatori iC05, iC09, iC19, iC27-28) mostra risultati sostanzialmente positivi. Il rapporto studenti regolari/docenti (iC05) appare inferiore alla media nazionale, ma si segnala un miglioramento rispetto all'anno precedente. Questo dato va inoltre letto tenendo presente che il numero di iscritti regolari ai fini del CSTD (indicatore iC00e) è nettamente inferiore sia alla media nazionale che a quella di area. L'indicatore della qualità della ricerca dei docenti è leggermente superiore alla media nazionale e ben al di sopra del valore di riferimento. Si rileva inoltre come la gran parte della didattica sia erogata da docenti assunti a tempo indeterminato, con una percentuale nettamente superiore alla media nazionale e regionale stabile nel corso degli anni.

### RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' AL REQUISITO R3

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

Il CdS ha consultato le parti sociali in fase di progettazione (vedi quadro A.1.a della SUA-CdS18) ed ha messo in atto meccanismi di consultazione delle parti sociali, allo scopo di mantenere aggiornati i profili professionali, di cui è dato conto nel RCR (che, a sua volta rinvia alla SUA-CdS e in particolare al quadro A.1.b).

Nel RCR è fatto riferimento anche a consultazioni più recenti (maggio 2019) attuate in vista del riesame ciclico, come previsto nelle Linee guida del PQ; tali consultazioni sono riportate nella SUA-CdS19 - quadro A.1.b.



Il CdS ha verificato che gli obiettivi formativi specifici ed i risultati di apprendimento attesi siano coerenti con i profili culturali, scientifici e professionali individuati dal CdS e ha provveduto a formularli in maniera chiara e a declinarli per aree di apprendimento.

Il CdS ha verificato che l'offerta formativa sia ancora adeguata al raggiungimento degli obiettivi.

Il CdS ha individuato opportunità di miglioramento ("insistere sull'insegnamento di una lingua extra-europea, sullo sviluppo delle soft skills e sulla ricerca per aggiornare ulteriormente i profili dei laureati e renderli maggiormente competitivi per l'attuale mondo del lavoro") e ne ha pianificato l'attuazione nel RCR.

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

### R3.B1 – Orientamento e tutorato

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

Il CdS ritiene che le attività di orientamento in ingresso e in itinere svolte dal CDS in collaborazione con gli uffici competenti siano in linea con i profili culturali e professionali.

Come riportato nella Sua-CDS18 (quadro B5), le attività previste dal Servizio Orientamento d'Ateneo prevedono un'attenzione specifica agli ambiti d'interesse e sbocchi professionali del CDS, e una collaborazione costante. Inoltre, come riportato nella Scheda SUA 2018, la collaborazione con l'Ufficio Orientamento Stage e Placement e con il Comitato d'Indirizzo è stata intensa e proficua, permettendo di individuare partnership con enti di particolare interesse per aspiranti operatori qualificati.

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

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

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

Le modalità di ammissione sono state definite a livello di Ateneo e consultabili nel Manifesto degli studi. Il Corso ha recepito le osservazioni del NdV nella propria relazione 2018 in merito alla definizione di "orientativo" del colloquio in ingresso. Il colloquio infatti non può prevedere per legge il recupero di carenze formative in quanto trattasi di laurea magistrale.



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

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

### R3.B3 Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

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

Per gli studenti part-time e per gli studenti lavoratori è prevista la possibilità di usufruire di servizi mirati al rafforzamento delle attività didattiche previste per i corsi di laurea e la possibilità di accedere all'apposita piattaforma delle lezioni online (LoL, Learning Online). Sono attive inoltre delle iniziative a favore degli studenti che dimostrano particolare interesse, seminari di approfondimento su temi di grande interesse per il CDS, inoltre è stato organizzato un progetto denominato Consultancy Lab dove studenti volontari e particolarmente meritevoli hanno collaborato con un'azienda ad un lavoro strutturato in fasi. In questo ambito le attività sono in crescita.

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

### R3.B4 Internazionalizzazione della didattica

Il corso di laurea in Relazioni Internazionali e Cooperazione allo Sviluppo è particolarmente sensibile ai progetti mirati all'internazionalizzazione e propone agli studenti un interessante progetto di doppio titolo presso la Dalarna University (Svezia) ([doppie lauree](#)). La dimensione internazionale della didattica risulta essere in continua crescita nel periodo compreso tra il 2016 ed il 2019. Le mobilità sono infatti in aumento del 250% rispetto ai dati dell'A.A. 2015/2016. Resta tuttavia da potenziare l'attrattività di docenti stranieri, sia per soggiorni di ricerca/insegnamento brevi sia per attività più strutturate, anche grazie a programmi di visiting scholars.

### R3.B5 Modalità di verifica dell'apprendimento

Ogni insegnamento prevede una scheda iniziale ove sono inserite le modalità di verifiche intermedie e finali. La suddetta scheda viene inoltre presentata all'inizio di ogni insegnamento dal docente di riferimento che si accerta della comprensione da parte degli studenti del contenuto del programma e della modalità di verifica anche alla fine del percorso didattico. Per quanto concerne le modalità di verifica delle prove finali, è disponibile sul sito di Ateneo una dettagliata descrizione del funzionamento all'interno del "Regolamento tesi di Laurea". Le informazioni non solo sono riportate in maniera precisa e reperibile ma i docenti verificano in classe che tali comunicazioni e modalità siano effettivamente comprese dagli studenti. Il CDS ritiene che siano soddisfatte tali necessità.

L'adeguatezza dell'accertamento del raggiungimento dei risultati di apprendimento è consolidata dai risultati del questionario relativo alla soddisfazione degli studenti che viene sottoposto ogni anno. Le domande che richiedono agli studenti una valutazione relativa all'insegnamento, con riferimento specifico alla adeguatezza delle conoscenze



preliminari, al carico di studio, al materiale didattico e alla chiarezza con cui sono indicate le modalità di esame. Riguardo a questo primo blocco di domande le valutazioni degli studenti sono molto positive.

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

#### R3.C1 Dotazione e qualificazione del personale docente

Il rapporto studenti iscritti/docenti complessivo (C27), è in calo rispetto agli anni accademici precedenti. Ad oggi non è stata, comunque, superata la numerosità di riferimento della classe e non si sono registrate situazioni problematiche a riguardo. Tale indicatore però, pur non essendo un obbligo, deve essere opportunamente monitorato dal CDS che dovrà farsi carico di segnalare l'andamento all'Ateneo e agli Organi di Governo preposti. Il Rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno è invece in linea con il dato medio dell'area geografica di riferimento.

Attività di condivisione di metodi e materiali per la didattica sono state avviate negli ultimi due anni accademici su input del Presidio della Qualità. Il CDS si fa carico annualmente di condividere con tutti i Docenti le metodologie didattiche e i metodi di valutazione affinché risultino coordinate e condivise tra i diversi insegnamenti. Il CdS rileva che sarebbe opportuno implementare le iniziative a livello di Ateneo mirate alla formazione all'insegnamento e allo sviluppo della didattica innovativa, già presente grazie alla partecipazione del CDS al PRO3. L'implementazione della piattaforma "Webclass" è sicuramente un valido strumento di supporto alla didattica frontale nonché utile aiuto agli studenti. Sono già presenti attività di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche ma il CDS deve continuare a promuovere questa azione di miglioramento anche in considerazione dell'inserimento di corsi in inglese e laboratori di Active learning.

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

Relativamente ai servizi di supporto alla didattica, il CdS dichiara che le strutture dedicate al supporto alla didattica pur essendo dotate di personale tecnico amministrativo qualificato e collaborativo non è sufficiente, in termini numerici, alle necessità didattiche, causando serie difficoltà nel far fronte con efficacia ai numerosi adempimenti richiesti da ANVUR e dal ciclo annuale di erogazione dell'attività didattica. Relativamente a tale criticità il CdS si è posto l'obiettivo di potenziare la gestione amministrativa del CdS con la richiesta dell'attivazione di una struttura di Offerta/formativa Management didattico con attribuzione di risorse specifiche al CdS.

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

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

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

Dalla Relazione NdV 2018 emerge che una consultazione agevole dei servizi di supporto alla didattica e alla ricerca è a disposizione di tutti gli interessati attraverso il sito web di Ateneo; i servizi rivolti all'utenza esterna sono, poi, censiti nel documento Carta dei servizi (pubblicato nel sito web di Ateneo – sezione Amministrazione Trasparente).

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



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

### R3.D1 Contributo dei docenti e degli studenti

Il CDS ha compiuto un riordino dell'offerta formativa, varata nell'a.a. 2015/16, e da allora è in costante interlocuzione partecipata con gli organi e le strutture di Ateneo coinvolti nel sistema AVA (in particolare il PQ, la Commissione Paritetica Docenti Studenti e la Segreteria Studenti), e con il Gruppo di Gestione AQ. Il CDS è inoltre in contatto con le parti sociali, i rappresentanti delle professioni, le istituzioni e gli Atenei internazionali di cui l'università è partner, per incontrare eventuali necessità e bisogni degli studenti in ambito di formazione post-laurea e lavorativo. Il CDS ha inoltre svolto attività collegiali per la razionalizzazione degli orari, con particolare attenzione alle esigenze e necessità degli studenti lavoratori e grazie inoltre, come già detto, all'implementazione della didattica attraverso strumenti su piattaforma e-learning dedicata. La prassi dei processi di revisione risulta garantita con una particolare attenzione all'ascolto dei bisogni provenienti dagli studenti, come emerge dalla Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione attraverso la Rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e dei laureandi (aprile 2019). Il CdS dichiara comunque che la definizione di procedure standard è da migliorare. È importante che si proceda ad un maggiore coordinamento, grazie al coinvolgimento delle parti coinvolte, per la fissazione di orari, esami e attività di supporto.

Gli obiettivi definiti dal precedente Riesame relativi all'attività di monitoraggio attribuiti ai docenti (es. somministrazione dei questionari di gradimento anche attraverso piattaforma ESSE3) e del personale amministrativo possono dirsi raggiunti. Il Consiglio di Corso si impegna inoltre ad analizzare i problemi che via via vengono rilevati nei questionari per la rilevazione dell'opinione degli studenti, negli indicatori Anvur e nelle relazioni della CPSD e del NV, attraverso l'attuazione del processo individuazione di criticità → ricerca delle cause → identificazione delle azioni correttive/di miglioramento e loro realizzazione.

Come esplicitato dalla Relazione Annuale NdV 2018, il CDS è in continuo contatto con il corpo studentesco, il Rappresentante degli studenti è costantemente presente ai Consigli di Corso e si incontra mensilmente con il Presidente del CDS. Alla pagina dedicata al RICS del sito Unistrapg sono indicati i contatti del Presidente, del Tutor e della responsabile Erasmus. Il CDS ha attivato una casella e-mail anche per un miglior coordinamento e flusso di informazioni tra presidente, tutor e delegati. L'interlocuzione diretta è affiancata dal monitoraggio dei risultati dei questionari di valutazione. Il Nucleo di Valutazione ha suggerito di dare maggiore rilievo ai questionari di valutazione degli studenti e questa indicazione è stata recepita. Il CdS esprime un'autovalutazione positiva sui progressi conseguiti in linea generale. Ma dichiara che in aspetto sicuramente meno sviluppato è quello dell'istituzionalizzazione dei canali di dialogo tra CDS e Personale TA, attualmente affidato a strumenti informali non istituzionalizzati e non proceduralizzati.

L'azione di valutazione dei corsi e degli insegnamenti da parte degli studenti, come espresso all'interno del verbale del Consiglio di Corso del 27 marzo 2019, è costante e standardizzata. I questionari con la rilevazione delle opinioni di studenti (vedi SUA-CDS, quadro B6) sono analizzati dal gruppo AQ insieme alla rappresentanza studentesca. Sono state inoltre individuate, a seguito all'analisi e alla discussione dei risultati dei Questionari per la rilevazione dell'opinione degli studenti, azioni di miglioramento delle criticità: si tratta di modifiche lievi all'ordinamento, atte a redistribuire gli insegnamenti secondo un percorso che consenta agli studenti di costruire con maggiore gradualità le conoscenze di base.

Nell'a.a. 2016-17, l'interazione tra CDS e studenti, come riportato all'interno della Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione 2018, i docenti e altro personale ha avuto come punto di riferimento prevalente le figure del Presidente, del Tutor e del Rappresentante degli Studenti, raggiungibili per posta elettronica mediante indirizzi pubblicati sul sito del CDS. Il CdS ritiene che tali strumenti di comunicazione, sommati alla possibilità di rivolgersi direttamente ai docenti e di esprimere la propria posizione attraverso i propri rappresentanti, rispondano pienamente al bisogno di fornire strumenti di espressione e presentazione di problemi/criticità.

### R3.D2 Coinvolgimento degli interlocutori esterni

Il CDS realizza da tempo, attraverso i suoi docenti e con iniziative di vario tipo seppur non esclusivamente finalizzate a tale scopo (attività didattica integrativa e seminari di professionisti esterni nell'ambito di corsi istituzionali; tirocini aziendali; Tesi di laurea in collaborazione con aziende del territorio), molteplici e continui contatti con il mondo produttivo, delle professioni e dei servizi, nell'ambito dei quali riceve riscontri sulla validità e attualità della propria offerta formativa. Si segnala, all'uopo, anche lo specifico accordo sottoscritto con Confindustria Umbria nel mese di maggio



2019. L'Ateneo dispone di un database di aziende di cui possono usufruire gli studenti regolarmente iscritti o neolaureati. Per valutare le diverse opzioni lo studente si rivolge al Servizio Orientamento inviando una mail di richiesta, allegando ad essa il proprio CV in formato europeo. La sintesi dei risultati dei questionari sulla soddisfazione di enti e imprese con accordi di tirocinio mostra una generale soddisfazione da parte dei tutor aziendali riguardo ai risultati conseguiti, al grado di autonomia, alla puntualità e precisione nell'esecuzione dei compiti, alle competenze e alle capacità propositive degli studenti. Tutti questi contributi costituiscono elementi importanti nelle discussioni effettuate negli organi collegiali deputati alla revisione periodica dell'offerta formativa del CDS.

La membership del Comitato di indirizzo è stata definita tenendo in stretta considerazione il carattere e gli obiettivi del CDS. Il CdS dichiara che la valutazione risulta positiva, ma con margini di ulteriori miglioramenti. Il CdS ravvisa, ad esempio, l'opportunità di coinvolgere rappresentanti di centri di ricerca di fama internazionale per migliorare la capacità di interagire con il mondo della ricerca policy oriented, ampliare il novero dei rappresentanti di aziende transnazionali in modo da poter ottenere una maggiore copertura rispetto al mondo economico e, infine, investire maggiormente nell'interlocuzione con le realtà economiche operanti a livello provinciale e regionale. Il CdS in questa prospettiva attribuisce particolare importanza all'accordo firmato nel maggio 2019 con la Confindustria locale. Il CdS per giungere ad un'analisi più completa delle esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi ha posto particolare attenzione alla valutazione e alla acquisizione da parte degli studenti delle cosiddette soft skill. Il programma curricolare e i contenuti predisposti all'interno del piano formativo forniscono agli studenti gli strumenti di base per partecipare ad una selezione per accedere ad un Dottorato di Ricerca ed elaborare progetti coerenti.

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

### R3.D3 Revisione dei percorsi formativi

Il tema del collegamento con cicli di studio successivi è stato oggetto di discussione approfondita all'interno del CDS. Nella seduta del CDS del 26 settembre 2017 è stata ampiamente discussa la necessità di operare un riposizionamento del corso RICS collegandolo in modo sinergico al programma dottorale. Il collegamento tra corso RICS e dottorato di ricerca avverrà all'interno dell'opera di riformulazione dell'intera offerta didattica prevista per l'A.A. 2019/2020. Il CdS sottolinea che sono però state intraprese iniziative attraverso cui il RICS, con il suo personale docente/ricercatore, ha contribuito alla formazione dei dottorandi in corso con una serie di seminari. Il CDS ha inoltre attivato collaborazioni con diverse associazioni del mondo produttivo per rafforzare i percorsi formativi e favorire l'occupabilità. Il CdS rimarca, come già evidenziato dalla Scheda di Riesame Interno 2015/2016, che il RICS è un corso di laurea magistrale connotato da una spiccata vocazione all'internazionalizzazione la quale risulta importante nell'ottica della fruibilità del corso, poiché si concentra ed è costruita attraverso l'analisi dei trend culturali, di ricerca e di ingresso nel mondo del lavoro più aggiornati. Un ritorno in termini di gradimento dell'offerta formativa aggiornata è restituito dal dato relativo alla propensione degli studenti alla mobilità internazionale, cresciuta nell'arco temporale di riferimento. Il CdS si è posto l'obiettivo di migliorare la sinergia tra il Corso di Laurea e i cicli di formazione successiva inserendo nella del RICS un momento di condivisione dei contenuti e dei risultati nei cicli di formazione successiva.

L'attività di monitoraggio è stata condotta in misura puntuale e approfondita con cadenza periodica. A seguito del monitoraggio effettuato negli ultimi due anni, si rileva che il corso di laurea si caratterizza per un'alta soddisfazione degli studenti che si riscriverebbero al 100% nel 2016 e al 92,3% nel 2017. Gli stessi studenti si dichiarano soddisfatti del corso di laurea al 100% in entrambi gli anni. Il dato dell'indicatore sugli studenti occupati entro tre anni è superiore al 60% mentre peggiore è il dato ad un anno, pari al 40%, l'occupabilità a tre anni è in media e soddisfacente anche in considerazione della particolarità del corso (lavoro volontario, presenza di stranieri). Circa la regolarità degli studenti si registra una buona produttività in CFU. Il CdS rileva una criticità sulla percentuale di laureati entro la durata normale del corso che attribuisce alle attività internazionali offerte agli studenti del secondo anno. La presenza di studenti lavoratori potrebbe essere la causa degli abbandoni. L'azione correttiva intrapresa è quella di supportare lo studio online.



L'attività di valutazione delle azioni migliorative per il CDS è stata condotta in misura puntuale e approfondita con cadenza periodica, come dimostrato dai verbali dello stesso.

Il sistema di controllo di qualità prevede che possano concorrere alla revisione critica del sistema gli studenti, i docenti e il PTA, direttamente, attraverso i propri rappresentanti negli organi collegiali e, indirettamente, attraverso osservazioni o proposte formulate al Presidio della Qualità che può svolgere, in tal senso, una funzione di hub e al Nucleo di Valutazione attraverso audizioni. Rispetto all'ultimo riesame la proposta avente ad oggetto modifiche dell'ordinamento didattico è stata quella relativa alla modifica del Rad del Rics con l'introduzione di dell'insegnamento di Storia delle Relazioni internazionali tra gli insegnamenti caratterizzanti.

Nell'ultimo riesame ciclico sono state definite delle procedure per la verifica del raggiungimento degli obiettivi e delle azioni. Nello specifico, in sede di Riesame è stato individuato nel 'Registro' del RICS lo strumento attraverso cui monitorare le carriere scolastiche degli studenti e favorirne il regolare sviluppo. Tale strumento rappresenta il modello per le attività di monitoraggio e valutazione della performance degli strumenti adottati a livello di CDS, tuttavia il CdS rileva che tale strumento ha una portata limitata alla valutazione dell'efficacia delle iniziative per la promozione delle carriere. Un obiettivo di medio periodo è pertanto quello di creare un registro, con procedure analoghe, per i seguenti ambiti: gestione delle criticità legate ai contenuti degli insegnamenti; formazione e aggiornamento del personale docente e ricercatore; carriera dei dottorandi/dottori di ricerca (nei curricula coperti dal RICS)

#### OSSERVAZIONI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

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

##### Punti di forza:

- Il CdS ha posto la dovuta attenzione ai vari punti analizzati nel Rapporto di Riesame Ciclico illustrando gli aspetti positivi del CdS, le criticità ancora esistenti, le azioni migliorative messe in campo e da attuare;
- L'attivazione di una piattaforma di Ateneo denominata LoL dedicata all' e-learning per il rafforzamento delle attività didattiche rivolte per specifiche esigenze degli studenti;
- Il percorso di studio, la soddisfazione degli studenti e la regolarità delle carriere degli studenti con valori molto positivi e più alti della media nazionale.

##### Opportunità di miglioramento:

- Monitorare e analizzare attentamente alcuni indicatori che hanno mostrato dati non positivi anche se non ancora considerabili vere e proprie criticità (in particolare rapporto studenti/docenti, condizione occupazionale dei laureati) e adottare le possibili azioni migliorative individuate;
- Consolidare il carattere internazionale del CdS attuando le azioni già individuate e programmate dal CdS;
- Continuare a monitorare il dato relativo alla percentuale di abbandoni e consolidare i risultati recentemente ottenuti;
- Consolidare e sviluppare le azioni migliorative rivolte alla formazione all'insegnamento e all'utilizzo di metodologie didattiche innovative;
- Ampliare le componenti esterne (azione già ravvisata dal CdS) con rappresentanti del mondo della ricerca internazionale con le aziende operanti a livello provinciale e regionale allo scopo di migliorare la condizione occupazionale dei laureati;
- potenziare la gestione amministrativa del CdS con la richiesta dell'attivazione di una struttura dedicata.



Criticità:

- La ridotta attrattività complessiva del corso di studi rispetto agli andamenti medi a livello di area e nazionale richiede una attenta analisi da parte del CdS al fine di porre in atto azioni correttive efficaci già nell'ambito della riorganizzazione dell'attività didattica in corso.
- La percentuale di laureati occupati a tre anni indicatori iC07 e iC07bis, i cui valori sono in aumento rispetto al 2017 ma significativamente più bassi rispetto alle medie nazionali. Il NdV auspica che il CdS monitori e consolidi azioni mirate all'aumento di tali valori.
- La percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a SSD di base e caratterizzanti di cui sono docenti di riferimento, pur essendo ampiamente oltre il valore di soglia, risulta comunque al di sotto delle medie nazionali.

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

Il corso unisce le competenze accademiche e di ricerca dell'Università per Stranieri di Perugia con l'esperienza della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici di Perugia nella formazione di interpreti e traduttori.

Il corso di laurea magistrale, a curriculum unico, si propone di formare una figura di alta professionalità nel campo della traduzione specializzata e dell'interpretariato che possa accompagnare l'impresa nei processi di internazionalizzazione e nella gestione dei rapporti commerciali con l'estero.

L'offerta formativa si concentra sul contesto imprenditoriale attraverso insegnamenti mirati e specialistici che permettano di coniugare le tradizionali competenze dell'interprete e del traduttore con quelle specifiche del contesto aziendale.

Il Corso di Laurea Magistrale in "Traduzione e Interpretariato per l'Internazionalizzazione" essendo al secondo anno dalla sua istituzione e, di conseguenza, avendo pochi dati disponibili, non ha ritenuto di avere gli elementi necessari alla redazione del Rapporto di Riesame ciclico, ma anche in questo caso, come per il MICO, sarebbe stato opportuno che venisse richiesto al corso di studio il questionario di autovalutazione.

Il CdS ha, comunque, effettuato il commento agli indicatori ANVUR presenti nella Scheda SUA CdS anno 2018.

ANALISI DEGLI INDICATORI ANVUR

In termini di attrattività il CdS presenta un numero di avvii di carriera al primo anno in crescita ma con valori assoluti decisamente più bassi dei valori medi di area e nazionale, i quali comunque risultano molto differenti tra loro a dimostrazione che nella classe di laurea il numero di avvii presenta un'ampia variabilità nel territorio nazionale. Interessante in termini potenziali la crescita della percentuale di iscritti al primo anno laureati in altri atenei.

Gli indicatori sull'internazionalizzazione (ic10 e ic12) appaiono negativi (registrano un valore pari a 0) e destano preoccupazione per un corso di studio che punta molto sulle strategie di internazionalizzazione. Il Cds spiega che la negatività dei dati suddetti è motivata dal fatto che il corso è di recente istituzione e che la natura dell'attività del corso è la traduzione, che di norma, negli ambienti professionalizzanti, è verso la propria lingua, anche se, comunque, il corso offre, corsi di traduzione verso le lingue straniere. Il CdS comunque intende puntare sull'internazionalizzazione sviluppando una rete di contatti con i dipartimenti di traduzione delle università europee. Il percorso è iniziato con una prima collaborazione con l'Università di Malta.

L'analisi sulla regolarità delle carriere degli studenti (indicatori iC01-02, iC13, iC14, iC15-17, iC21-24) può essere condotta solo parzialmente visto che il corso è ancora al II anno di attivazione e quindi mancano i dati relativi ai laureati. I risultati sono decisamente positivi e superiori alle medie per area geografica e per atenei, in particolar modo gli indicatori relativi alla percentuale di studenti che proseguono nel II anno nello stesso corso di studio, alla percentuale di studenti che proseguono nel II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 20 cfu al I anno" e alla percentuale di studenti che proseguono nel II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 1/3 dei cfu previsti al I anno.





Per quanto detto non è ancora possibile effettuare una analisi sulla soddisfazione dei laureati (indicatori iC18, iC25) e sull'occupabilità dei laureati (indicatori iC07, iC26).

L'analisi sulla qualificazione e consistenza del corpo docente (indicatori iC05, iC09, iC19, iC27-28) mostra risultati decisamente negativi e preoccupanti in termini di sostenibilità futura. La percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a SSD di base e caratterizzanti per corso di studio rimane stabilmente al di sotto del valore di soglia (0,5 contro 2/3) ed è inferiore alle medie per area geografica e per atenei. Inoltre risulta in forte calo la percentuale di ore di docenza erogata dai docenti strutturati (al 18,3 nel 2018) sebbene si collochi tra il dato medio di area e quello nazionale. In merito a tale negatività il CdS specifica che essendo il corso di recente istituzione, il raddoppio del denominatore è dovuto al fatto che il CdS nell'a.a. 2018-2019 era al II anno di attivazione. Infine i valori relativi al rapporto studenti iscritti/docenti complessivo e quello analogo relativo al primo anno, risultano piuttosto bassi e al di sotto dei valori medi di area e nazionali.

### RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DI CONFORMITA' AL REQUISITO R3

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

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

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

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

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

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

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

#### R3.B1 – Orientamento e tutorato

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

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

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



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

### R3.B3 Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

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

### R3.B4 Internazionalizzazione della didattica

Nella sezione "Assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti" del quadro B5 è riportato l'elenco degli atenei in convenzione con Unistrapg per programmi di mobilità internazionale 8aggiornato al 03/06/2019) e l'elenco degli accordi Unistrapg di doppio titolo (aggiornato a maggio 2019).

### R3.B5 Modalità di verifica dell'apprendimento

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

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

### R3.C1 Dotazione e qualificazione del personale docente

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

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

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

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

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

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



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

#### R3.D1 Contributo dei docenti e degli studenti

Dalla consultazione dei quadri B1, B2, B4 e B5 si evince che gli orari delle lezioni, il calendario didattico, il calendario degli appelli d'esame e il calendario delle sessioni di laurea sono pubblicati nelle apposite pagine del sito web istituzionale e facilmente accessibili a tutti.

Organizzazione e responsabilità della AQ a livello dei CdS si evincono dal quadro D2 della Scheda.

#### R3.D2 Coinvolgimento degli interlocutori esterni

Nel quadro A1b è evidenziata la presenza di un Comitato d'Indirizzo, del quale è riportato anche il verbale della riunione svoltasi nel mese di maggio 2018; dalla lettura del verbale si evince che l'incontro è stato utile al fine di individuare spunti di miglioramento della organizzazione didattica.

Nel medesimo quadro sono, poi, indicati i punti di una successiva riunione, prevista nel 2019 ma evidentemente non ancora svolta al momento della compilazione della SUA-CdS.

#### R3.D3 Revisione dei percorsi formativi

A motivo della recente istituzione del CdS il TRIN è stato escluso dal Riesame 2019.

### OSSERVAZIONI DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

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

Punti di forza:

- I dati relativi alle carriere degli studenti, seppure disponibili solo quelli relativi all'anno 2017, si rivelano molto positivi.

Opportunità di miglioramento:

- Proseguire nelle azioni messe già in atto dal CdS in merito all'internazionalizzazione;
- Monitorare i dati relativi agli iscritti;
- Monitorare la percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a SSD di base e caratterizzanti per corso di studio.

Criticità:

Sebbene il corso sia di recente istituzione è necessario evidenziare alcune criticità in un'ottica di sviluppo futuro:

- La potenziale attrattività del corso non si è ancora tradotta in un numero di iscritti pienamente soddisfacente e con l'auspicato carattere di internazionalità, anche se la tendenza dell'anno accademico in corso vede un aumento considerevole delle iscrizioni che sono salite a più di 40.
- Gli indicatori mostrano una situazione che potrebbe destare preoccupazione relativamente alla sostenibilità del CdS nel medio-lungo termine;
- Il NdV auspica dunque che il CdS effettui una approfondita analisi di tali criticità, peraltro già individuate dal CdS, allo scopo di individuare e mettere in atto azioni utili a risolverle.



### 3. SISTEMA DI AQ PER LA RICERCA E LA TERZA MISSIONE – Requisito R4

#### **Ricerca**

Le Linee guida 2019 dell'Anvur per la Relazione annuale del Nucleo di Valutazione richiedono, nello specifico, di «monitorare, sulla base dell'esperienza maturata con la SUA-RD 2011-13, quale tipo di attività documentale sia stata prodotta dai Dipartimenti ai fini della programmazione e organizzazione delle attività di Ricerca e Terza Missione» chiedendo al Nucleo di Valutazione di «dare un riscontro circa la produzione di documenti programmatici di riferimento per quanto riguarda gli obiettivi, le risorse e la gestione dei Dipartimenti in merito all'attività di Ricerca in senso stretto e alle iniziative di Terza Missione che vanno a sostituire la SUA-RD nel periodo di transizione fino al rilascio della nuova versione della scheda da parte del MIUR».

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

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

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

Si tratta di obiettivi che il Nucleo di Valutazione ritiene potenzialmente in grado di incidere, direttamente e indirettamente, sul miglioramento della qualità della ricerca e della capacità progettuale dell'Ateneo, con ricadute positive anche sul territorio.

Le azioni previste dal Piano Strategico per raggiungere tali obiettivi sono coerenti e descritte con un dettaglio informativo che consente ai portatori di interesse di comprenderne contenuti e valenza.

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

Il Nucleo di Valutazione non dispone attualmente di evidenze documentali e ribadisce, dunque, l'importanza e l'urgenza per l'Ateneo di procedere in tal senso, non ritenendo sufficiente quanto previsto dal Piano integrato della performance 2019-2021 che, ancorché approvato il 27 giugno 2019, contiene indicatori riferiti al solo anno 2019 che sembrano in grado di incidere solo parzialmente sul raggiungimento degli obiettivi strategici. A puro titolo di esempio, all'obiettivo strategico "Incentivare la partecipazione a bandi europei" viene associato l'Indicatore 2019 "Rapporto proventi ricerca nazionale internazionale e conto terzi / numero unità personale docente e ricercatore". In particolare, non si evincono le specifiche azioni/attività che dovrebbero incidere su numeratore e denominatore dell'indicatore per il raggiungimento o meno del target previsto e, inoltre, per la



fonte dei dati si fa riferimento al Progetto Good Practice, rilevazione effettuata nel 2020 con riferimento al 2019, non utile, quindi, a eventuali interventi correttivi in itinere o alla riproposizione o meno dell'indicatore nel prossimo Piano integrato della performance che dovrà essere approvato entro il mese di gennaio del 2020.

Al fine di predisporre la presente Relazione secondo le linee guida dell'ANVUR, il Nucleo di Valutazione ha acquisito ed esaminato anche ulteriore documentazione, da cui si evince l'attività, nell'ambito della ricerca, della Delegata della Rettrice per la ricerca, del Presidio della Qualità, della Commissione di Ateneo per la Ricerca Scientifica e della Commissione per la ricerca scientifica, ovvero una Commissione a livello di Dipartimento di Scienze Umane e Sociali.

Considerate le dimensioni dell'Università per Stranieri di Perugia, il Nucleo di Valutazione invita gli Organi di governo di Ateneo a verificare che non vi siano sovrapposizioni e ridondanze di ruoli e, in particolare, che vi sia un efficiente coordinamento delle attività funzionali al raggiungimento degli obiettivi strategici, garantendo nel contempo l'efficace svolgimento delle attività ordinarie che devono comunque essere sempre presenti a supporto del Sistema di Assicurazione della Qualità. Il Nucleo ricorda di aver rilevato sia l'opportunità di integrare il Presidio della Qualità con la Delegata della Rettrice alla Ricerca e sia la necessità di dotare l'Ateneo di un regolamento organico sulla ricerca al fine di contribuire a garantire un coordinamento efficiente delle attività di ricerca.

Nello specifico, il Nucleo di Valutazione apprezza il monitoraggio delle pubblicazioni scientifiche dei docenti per il periodo 2015-febbraio 2019, funzionale al miglioramento della qualità della ricerca, ma affinché tale monitoraggio non appaia fine a se stesso è opportuno evidenziare le azioni concretamente effettuate prima del monitoraggio e quelle a valle, che vadano oltre la "tempestiva presa in carico da parte del Dipartimento dei risultati del predetto monitoraggio".

Il Nucleo di Valutazione non ha, inoltre, rilevato analisi specifiche svolte dall'Ateneo per comprendere le dinamiche sottese alla quota premiale del Fondo di Finanziamento Ordinario e non ha, quindi, posto in essere azioni funzionali al miglioramento dei relativi parametri utilizzati dal MIUR. Con riferimento, ad esempio, alla parte di quota premiale riferita alle "politiche di reclutamento" il Nucleo di Valutazione ritiene importante effettuare analisi predittive sulla qualità della produzione scientifica dei soggetti reclutati che, come è noto, incide sull'indicatore "IRAS 2" che è l'indicatore quantitativo dei prodotti di ricerca dei docenti che negli anni di riferimento sono stati reclutati dall'Ateneo o incardinati in una fascia superiore. Inoltre, anche l'indicatore sulla qualità media dei dottorati di ricerca (R+X medio di Ateneo) è calato nell'a.a. 2018/19 rispetto all'anno accademico precedente, con conseguente penalizzazione dell'Ateneo nel riparto della quota premiale del FFO relativa alla "valorizzazione dell'autonomia responsabile". Considerando che il dottorato di ricerca è stato accreditato dall'ANVUR sotto condizione, emerge la necessità di dare quanto prima compiuta attuazione alle azioni previste dal Piano Strategico per "razionalizzare e potenziare il dottorato di ricerca".

Il Nucleo di Valutazione rileva che il 30 settembre 2019 il MIUR ha comunicato l'ammissione a finanziamento di due PRIN 2017 in qualità di PI. Si tratta di un risultato molto positivo che attesta competenze e capacità progettuali presenti nell'Ateneo, che il Nucleo auspica siano adeguatamente valorizzate anche nell'ambito di azioni specifiche da porre in essere per raggiungere l'obiettivo strategico "Incentivare la partecipazione a bandi europei".

### **Terza Missione**

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

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



- Rafforzare la visibilità e la reputazione della ricerca dell'Ateneo;
- Incentivare lo sviluppo di progetti di ricerca trasversali.

Come per gli obiettivi strategici riguardanti la ricerca, il Nucleo di Valutazione, esaminata la documentazione disponibile, rileva che le azioni previste per raggiungere tali obiettivi sono coerenti e descritte con un dettaglio informativo che consente ai portatori di interesse di comprenderne contenuti e valenza. Il Nucleo di Valutazione ritiene altresì che si tratti di obiettivi potenzialmente in grado di incidere, direttamente e indirettamente, sul miglioramento della capacità dell'Ateneo di trasferire la conoscenza, con ricadute senz'altro positive in termini di "impatto sociale" sul territorio secondo l'accezione dell'ANVUR.

Il Nucleo di Valutazione, analogamente a quanto ricordato per gli obiettivi strategici della ricerca, rileva la necessità sia di individuare per ogni azione un cronoprogramma delle attività, opportuni indicatori e target sfidanti, sia di impostare un sistema di monitoraggio che consenta concretamente di effettuare eventuali interventi correttivi in itinere, funzionali al raggiungimento degli obiettivi strategici.

Per meglio chiarire il perimetro di tale "necessità", il Nucleo di Valutazione ha constatato che dalla documentazione del Bilancio unico di esercizio 2018 si possono rilevare azioni intraprese dall'Ateneo nell'ambito della Terza missione; in particolare nell'ambito della didattica della lingua e della cultura italiana, attraverso:

- lo sviluppo di strutture di intermediazione per l'accompagnamento degli studenti nel mondo del lavoro;
- la produzione di attività culturali in ambito musicale, teatrale e storico artistico;
- la promozione di iniziative di formazione, rivolta anche ad utenti non tradizionali;
- la promozione di iniziative ed eventi di public engagement.

Nella documentazione esaminata dal Nucleo di Valutazione è anche presente un dettagliato elenco delle attività di Terza missione svolte nel 2018 e attività svolte nel periodo 2017-2019 sono inoltre reperibili nel sito web di ateneo.

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

Con le considerazioni espresse e sulla base della documentazione disponibile, Il Nucleo di Valutazione, pur apprezzando la pianificazione strategica impostata dall'Ateneo per migliorare le componenti quantitative e qualitative della ricerca e della terza missione, ritiene indifferibile che l'Ateneo si doti di un adeguato sistema di programmazione e monitoraggio, necessario al raggiungimento degli obiettivi strategici entro il triennio di pianificazione strategica 2019-2021.

#### **4. STRUTTURAZIONE DELLE AUDIZIONI**

Il 23 aprile 2018 il Nucleo di Valutazione, nell'ottica del continuo monitoraggio sull'attuazione dell'AQ, ha ritenuto opportuno organizzare un incontro con il prof. Giulio Vannini, Responsabile del Presidio della Qualità di Ateneo.

Durante l'incontro, fra le varie tematiche relative ai problemi anche tecnici sulla rilevazione opinione studenti, sul lavoro svolto dalla CPDs, sul monitoraggio delle schede di insegnamento, è emersa la necessità che vengano delineati i lavori rispetto al processo di riesame dei CdS e all'eventualità delle relative audizioni per i quali il PQ e il Nucleo avrebbero dovuto concordare una serie di azioni finalizzate ad arrivare a questa importante tappa del processo AVA con una documentazione utile ed efficace.

Nella riunione del NdV dell'8 febbraio 2019 è stato effettuato un incontro con la Rettrice e il Direttore Generale. Il Nucleo di Valutazione visti i cambiamenti sia nella composizione del Nucleo stesso, sia, soprattutto, nei vertici dell'Ateneo (la Rettrice è in carica da novembre 2018), e date le prossime scadenze che risultano essere stringenti e ravvicinate, e certo del clima di collaborazione comune che sarà messo in campo, chiede di sapere quali saranno per l'Ateneo le prossime tappe rispetto a queste scadenze la cui rilevanza il Nucleo aveva



sottolineato nell'ultima relazione annuale nella sezione finale "Raccomandazioni e suggerimenti", per quanto attiene alla parte relativa alla valutazione della Performance, al fine di poter organizzare in maniera proficua il lavoro del Nucleo.

Nella riunione del NdV del 12 aprile 2019 è stato organizzato un incontro con il Direttore Generale e i delegati del Rettore alla Didattica, alla Ricerca e alla Terza Missione per la presentazione del nuovo Piano Strategico 2019-2021.

Il delegato alla Didattica espone le ambizioni che il nuovo Piano Strategico si propone di perseguire e l'ambizione primaria è quella di mettere insieme la storia di un'istituzione e il suo riposizionamento nel presente, che abbia uno sguardo aldilà del triennio adottando delle basi per un progetto di più lunga scadenza attraverso azioni concrete.

Il Piano è strutturato in cinque parti, le tre parti fondamentali sono dedicate alla didattica, alla ricerca e alla terza missione, un'altra parte, comunque molto importante, riguarda l'innovazione tecnologica e la parte, che rappresenta maggiormente l'Università per Stranieri è quella relativa ai corsi di lingua e cultura italiana.

Ogni delegato ha riassunto in sintesi gli obiettivi e le azioni da realizzare nell'ambito di competenza delle rispettive deleghe.

A questo proposito il Nucleo ha raccomandato di pianificare con urgenza un cronoprogramma dettagliato e condiviso contenente la gerarchia delle priorità e i tempi di realizzazione.

Inoltre, in data 30 maggio 2019 la Rettrice e il Direttore Generale hanno chiesto un incontro con la Coordinatrice del Nucleo, il Responsabile del Presidio della Qualità e la Responsabile del Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione durante il quale, oltre alla raccomandazione di migliorare l'interazione e il flusso comunicativo tra i vari attori del sistema di AQ e alla programmazione dell'incontro preliminare alla visita CEV da parte di alcuni dirigenti dell'ANVUR, la Rettrice ha chiesto un incontro con il Nucleo di Valutazione per presentare il progetto di revisione dell'offerta formativa dell'Ateneo.

Nella riunione del 26 giugno 2019, quindi, il NdV ha incontrato la Rettrice e il Presidente del "Gruppo di lavoro per la revisione dell'offerta formativa dei corsi di Laurea e Laurea Magistrale" nominato dal Senato Accademico in data 16 aprile 2019, i quali hanno illustrato al NdV i cambiamenti che l'Ateneo ha ritenuto intraprendere nella futura offerta formativa 2020-2021, in ragione di un calo strutturale in termini di iscrizione ai corsi di studio dell'Ateneo, iniziato dal 2009/2010, in sostanza da quando è stata rivisitata nella forma attuale l'offerta formativa. A seguito di un ampio confronto il NdV ha consigliato di porre molta attenzione all'intero processo di valutazione/autovalutazione dell'offerta formativa data l'imminente vista di accreditamento periodico.

Nella stessa riunione è stato effettuato anche un incontro con il dott. Alessandro Ferri, esperto di valutazione dell'ANVUR relativo al profilo valutatori studenti ed ex rappresentante degli studenti in seno al Nucleo di Valutazione di Ateneo il quale ha fornito chiarimenti in merito al materiale e alle informazioni che l'Ateneo deve mettere a disposizione delle CEV in maniera più ordinata chiara ed esaustiva possibile.

Su richiesta del Direttore Generale il 17 settembre 2019 il NdV ha organizzato un incontro, al quale ha partecipato anche la Rettrice, per ripercorrere le tappe e le azioni messe in essere dall'Ateneo riguardo allo squilibrio rilevato in diminuzione, rispetto, in prima battuta, al bilancio precedente, 2017.

Al termine degli interventi della Rettrice e del Direttore Generale «che hanno contribuito a illustrare ulteriormente l'iter e alcuni aspetti specifici della questione, anche in merito a tutta la documentazione o alle singole richieste emerse durante l'incontro stesso», il Nucleo ha chiesto al Direttore Generale di fornire una mappatura dei processi ex ante esposti, comprensiva delle azioni correttive intraprese e di quelle che si prevede di intraprendere in futuro, in modo tale che il Nucleo possa operare un monitoraggio in itinere e un ruolo proattivo di indirizzo verso un miglioramento continuo, anche nella gestione dei processi amministrativi. (<https://www.unistrapg.it/sites/default/files/docs/nucleo-valutazione/190917-verbale-ndv.pdf>)

Nella riunione del 7 ottobre 2019 il NdV ha richiesto un incontro con il Responsabile del PQ.

La coordinatrice del NdV dopo un rapido excursus delle interazioni con il PQ, fa presente che:

- nel verbale dell'ultima audizione avuta con il PQ che risale al 23 aprile 2018 emerge con chiarezza che il Nucleo si accorda con il PQ di condividere tutto quanto necessario per la stesura dei Riesami ciclici e delle relative audizioni, in vista anche della visita della CEV. Nelle riunioni successive, fino a settembre 2018, il NdV ha ribadito quanto concordato ad aprile 2018;



- il Nucleo ha ricevuto le "Indicazioni operative e scadenze per la redazione dei rapporti di riesame ciclico, delle proposte di modifica di ordinamento e dei documenti di progettazione per nuove istituzioni" senza che il PQ ne avesse minimamente concordato contenuti e scadenze;
- i tempi del Riesame ciclico risultavano contratti e inutili perché arrivavano dopo l'analisi del Gruppo di lavoro per la revisione dell'offerta formativa nominata e non viceversa, quindi le modifiche agli ordinamenti e la proposta dell'istituzione di un nuovo CdS non scaturivano dai risultati del Riesame ciclico;
- le linee guida per la redazione della relazione annuale del Nucleo indicano con molta chiarezza quali sono i ruoli del NdV e del PQ, su cosa deve basare il Nucleo la propria relazione annuale, ed è esplicitato che la scadenza al 30 settembre è stata decisa proprio per dare la possibilità al Nucleo di avere le Schede di monitoraggio annuale. Nella relazione annuale, inoltre, il Nucleo deve fare un'analisi sistematica di tutte le fonti messe a disposizione ma relativamente alla redazione del riesame ciclico e della SMA il Nucleo non è stato consultato in merito ai modi e ai tempi per la definizione di tali documenti;
- non è stata condivisa con il NdV la scelta di non far redigere ai CdS i questionari di autovalutazione;
- i commenti agli indicatori della SMA sono stati previsti con una scadenza che non metteva il NdV nelle condizioni di utilizzarli ai fini della propria relazione annuale;
- spetta al PQ promuovere una analisi e una riflessione da parte degli organi di governo dell'Ateneo su alcuni risultati derivanti dal monitoraggio degli Indicatori Anvur e il Nucleo suggerisce di provvedere in questo senso.

## **SEZIONE SECONDA**

### **RACCOMANDAZIONI E SUGGERIMENTI**

#### **1. Con riferimento alla valutazione del sistema di Assicurazione della Qualità a livello di Ateneo, il Nucleo di Valutazione:**

- rammenta che la visione della Qualità deve essere supportata da una organizzazione che ne permetta la reale e concreta messa in pratica e deve essere verificato ciclicamente il buon andamento, con particolare riferimento al ruolo e alla presenza partecipata degli studenti;
- raccomanda, a questo proposito, al PQ di monitorare i documenti di Politica della Qualità per testarne la tenuta, anche in riferimento al nuovo Piano Strategico di Ateneo;
- chiede di tenere costantemente sotto attenzione il ruolo attribuito agli studenti (R1.A.4), in particolare per la rappresentanza studentesca della Commissione Paritetica;
- sollecita a continuare nell'attività di formazione per la diffusione della cultura della qualità a tutti i livelli, anche per promuovere attività di analisi e riflessione delle relazioni annuali del Nucleo stesso, della CPds, dei risultati opinione studenti, così come degli Indicatori Anvur di Ateneo, da cui scaturisca uno stimolo per azioni di miglioramento continuo anche attraverso un uso più comparativo dei dati cruscotto Anvur;
- raccomanda al PQ di reindirizzare il suo ruolo di responsabile dei flussi informativi verso una maggiore interazione con il Nucleo per giungere in breve a un più efficace e condiviso scambio, pur nel rispetto dei ruoli;
- raccomanda, sempre allo scopo di favorire una efficace ed efficiente interazione delle strutture coinvolte nei processi di AQ, un riesame delle strutture organizzative a supporto del NdV, del PQ e della Qualità per individuare eventuali opportunità di miglioramento;
- sollecita il PQ a rendere più sistematici e consolidati i processi di AQ dell'Ateneo;
- auspica che l'Ateneo, rispetto all'attività di monitoraggio sui Servizi possa coordinare le diverse rilevazioni messe in campo, in modo che i risultati di Customer satisfaction vengano resi disponibili e pubblici come richiesto anche dai Consigli di Corso di Studio;





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

- Raccomanda che venga sempre monitorato da parte del PQ l'uso dei risultati opinione studenti e sollecita l'implementazione di azioni volte alla regolare e definita diffusione degli esiti della rilevazione opinione studenti che è sempre più parte integrante dell'AQ e si raccomanda che tutte le proposte avanzate dal PQ, in accordo con il NdV, sull'uso dei risultati sull'opinione degli studenti, siano recepite e portate a compimento da parte di tutti gli attori del processo di AQ, a livello di Dipartimento, di CPds e di singoli Corsi di Studio, per il miglioramento continuo della qualità della didattica. Visto, inoltre, il basso coinvolgimento da parte dei docenti a tale rilevazione, è necessario che il PQ continui nell'azione di sensibilizzazione;
- ribadisce l'importanza dell'efficacia della pagina web dell'Ateneo sui risultati opinione studenti per la quale il PQ ha operato accogliendo i suggerimenti del NdV di un lavoro di implementazione e inserimento di link nella pagina del PQ e dei singoli Corsi di Studio ai quali aggiungere anche un rinvio con link alla relazione del NdV. Si raccomanda anche il controllo della pagina relativa alla CPds;
- auspica che da parte dei Consigli di Corso di Studio ci sia un processo approfondito per identificare i risultati dell'opinione studenti che mostrano criticità, attraverso un'analisi compiuta discussa e tracciata e che, all'interno del Consiglio di Corso di Studio, siano affrontati i piani di azioni correttive approvate negli obiettivi di miglioramento da conseguire e misurati in tempi attendibili di verifica;
- sottolinea l'importanza dell'adozione da parte dei CdS delle azioni necessarie alla gestione delle criticità segnalate per ognuno di essi dal NdV nella specifica sezione di questa relazione (attrattività, internazionalizzazione, copertura docenti, ecc.) e auspica che la revisione in atto dell'offerta formativa possa tener conto di tali criticità per favorirne la risoluzione;
- raccomanda di proseguire nelle azioni mirate all'introduzione di nuove metodologie didattiche e strumenti per la didattica dopo la positiva esperienza dei recenti progetti e sistematizzare i risultati ottenuti;
- sottolinea, a questo proposito la necessità di una maggiore dotazione e adeguatezza dei Laboratori (anche rispetto alla richiesta da parte degli studenti di un miglior funzionamento, ad esempio in relazione agli orari di accesso) e dei supporti tecnologici, anche in vista di una presenza importante delle nuove tecnologie previste nella revisione di tutta l'offerta formativa dell'Ateneo;
- raccomanda di continuare nel fattivo dialogo delle strutture relative alla Biblioteca con il Collegio dei rappresentanti studenti che, avendo già prodotto buoni risultati nelle azioni intraprese, possa portare a soddisfare anche quelle ulteriori richieste raggiungibili a breve e medio termine;
- osserva che, pur essendo il personale tecnico amministrativo in un numero di unità cospicuo, molti dei Consigli di Corso di Studio evidenziano come criticità il numero esiguo di personale tecnico-amministrativo e gestionale dedicato all'AQ a livello di CdS, a fronte di numerosi adempimenti richiesti da ANVUR e dal ciclo annuale di erogazione dell'attività didattica.

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

- pur apprezzando la pianificazione strategica impostata dall'Ateneo per migliorare le componenti quantitative e qualitative della Ricerca e della Terza missione, ritiene indifferibile che l'Ateneo si doti di un adeguato sistema di programmazione e monitoraggio, necessario al raggiungimento degli obiettivi strategici entro il triennio di pianificazione strategica 2019-2021.

4. Per quanto attiene alla parte relativa alla Valutazione della Performance, il Nucleo di Valutazione:

a. Relativamente al Sistema di valutazione:

L'ultimo aggiornamento operato al Sistema è avvenuto con deliberazione del Cda del 28 febbraio 2019. Su di esso si è preventivamente espresso il NdV con proprio parere prescrittivo dell'8 febbraio 2019 che qui si richiama all'attenzione (<https://www.unistrapg.it/sites/default/files/docs/nucleo-valutazione/190208-vebale-ndv.pdf>). Si rende necessario un ulteriore step in conformità a quanto previsto dal d.lgs 74/ 2017 in materia di Ciclo delle Performance relativamente all'implementazione delle innovazioni previste nel Piano integrato,



*customer satisfaction*, contabilità analitica in primis, ed infine la rilevazione delle opinioni del personale tecnico amministrativo e del personale docente.

Ciò al fine di garantire l'efficacia degli strumenti di programmazione, accrescendone la valenza informativa. Inoltre è necessario garantire maggiore corrispondenza tra dimensione strategica (rappresentata dal Piano Strategico) e dimensione operativa (rappresentata dal Piano integrato).

b. Relativamente al Piano integrato:

Il Piano è stato approvato in data 17 aprile 2018 in ritardo rispetto alla scadenza di legge fissata al 31 gennaio di ogni anno.

Si richiamano qui i suggerimenti e le osservazioni avanzate dal NdV nel verbale del 5/7/2019 sul ciclo performance ed in modo particolare:

*"Il Nucleo di Valutazione invita a proseguire nel percorso di miglioramento continuo intrapreso anche per la gestione della performance, tenendo conto delle seguenti indicazioni: · implementare ulteriormente il "performance budgeting", associando, nel Piano, a tutti gli obiettivi di performance (sia strategici che operativi) le relative risorse; · individuare opportuni pesi anche per gli obiettivi operativi di cui è responsabile il Direttore Generale e per gli obiettivi di "Performance Generale di Ateneo"; · individuare obiettivi operativi che siano sempre meno correlati con l'ordinaria amministrazione e sempre più finalizzati al miglioramento e all'innovazione dei processi di competenza delle strutture a cui sono assegnate; · indicare il responsabile del raggiungimento di ciascun obiettivo operativo, analogamente a quanto già avvenuto per l'Allegato 2 del Piano; · ripristinare il paragrafo dedicato alle "azioni di miglioramento"; · dare conto esplicitamente di obiettivi conseguiti o mancati nei cicli precedenti; · ripristinare l'orizzonte temporale di tre anni con riferimento a Macro obiettivi e obiettivi operativi."*

c. Relativamente alla Relazione integrata:

La stessa è stata approvata dal Cda solo lo scorso 24 ottobre 2019 con grave ritardo e pertanto deve essere ancora validata dal NdV.

Il NdV invita l'Ateneo a porre rimedio a questa rilevante distorsione in grado di minare la validità stessa, nonché l'efficacia dell'intero ciclo della performance. In particolare, si richiama in questa sede specifica l'attenzione dell'Amministrazione in ordine alle ricadute negative che potrebbero derivare sull'organizzazione delle strutture e sulla gestione intesa in senso generale, dal processo di accertamento delle complesse vicende che stanno via via emergendo relativamente alla questione Marco Polo Turandot (cfr. verbale relativo al bilancio di esercizio <https://www.unistrapg.it/node/268>).

Il NdV richiede di essere informato sulle azioni poste in essere dall'Ateneo e segnala la necessità di effettuare una mappatura dei processi relativi all'iscrizione degli studenti al centro della questione, comprensiva delle azioni correttive intraprese e di quelle che si prevede di intraprendere in futuro. In tal modo il Nucleo potrà operare un monitoraggio in itinere e un ruolo proattivo di indirizzo verso un miglioramento continuo, anche nella gestione dei processi amministrativi.



## Allegato - Tabella 1 "Valutazione (o verifica) periodica dei CdS"

Denominazione Corso	Modalità di monitoraggio	Con PdQ	Punti di forza riscontrati	Punti di debolezza riscontrati
Corso di Laurea in Comunicazione Internazionale e Interculturale e Pubblicitaria (COMIIP)	Analisi SMA Analisi Riesame Ciclico	SI	- Il CdS mostra la capacità di svolgere le attività di Riesame in maniera sistematica, sufficientemente approfondita e adeguatamente documentata; - Il CdS dimostra una adeguata capacità di analizzare i dati e le informazioni a sua disposizione, individuare opportunità di miglioramento, pianificarne l'attuazione, e valutarne l'efficacia; - Particolarmente apprezzabili alcune attività messe in campo negli ultimi anni quali ad esempio il tutorato di prossimità.	- La principale criticità rilevata è da riferirsi all'attrattività del CdS che, seppur in aumento significativo secondo i dati ANVUR 2018, risulta ampiamente al di sotto dei dati di area e nazionali, in forte crescita negli ultimi anni. Il NdV, riguardo all'attuazione di misure in grado di rilanciare il CdS, prende atto della volontà del CdS di ridefinire la struttura dell'offerta formativa in direzione più spiccatamente comunicativa - Una seconda criticità, seppur evidentemente collegata alla precedente, è relativa al rapporto tra studenti e docenti che risulta in calo, pari alla metà del dato medio di area e ad un terzo del dato medio nazionale. Il NdV auspica che la suddetta ridefinizione dell'offerta formativa possa tenere conto della necessità di migliorare tale rapporto - Nel quadro B5 non sono citati dati che permettono il monitoraggio dei flussi in entrata e in uscita di studenti e docenti. Opportunità di miglioramento: - ampliare il numero di parti consultate e la tipologia; - monitorare con attenzione i dati relativi alla carriera degli studenti e consolidare le azioni in atto; - effettuare un approfondimento delle attuali misure previste per la verifica delle conoscenze in ingresso e soprattutto per il recupero delle carenze, allo scopo di eliminare o contenere le permanenti difficoltà che si esplicitano negli anni successivi al primo. - valutare opportunità di sviluppo delle iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche in particolare relative alle nuove metodologie/tecnologie di insegnamento.



Corso di Laurea in Lingua e Cultura Italiana (LICI)	Analisi SMA Analisi Riesame Ciclico	SI	<p>- Il CdS ha posto la dovuta attenzione ai vari punti analizzati nel Rapporto di Riesame Ciclico illustrando gli aspetti positivi del CdS, le criticità ancora esistenti e le azioni migliorative messe in campo e da attuare; - Gli indicatori del CdS relativi all'internazionalizzazione confermano una posizione molto positiva in questo ambito specie se confrontati con i dati relativi alla media Area Geografica e alla media Atenei. Di evidente importanza sono gli accordi stipulati per il conseguimento dei doppi titoli.</p>	<p>Il corso LICI presenta un numero di immatricolati che, in rapporto a corsi della stessa classe e delle altre triennali presenti nell'Ateneo, negli ultimi anni accademici lo posizionano agli ultimi posti. - in merito alla percentuale degli studenti entro la durata normale del corso, pur restando più alta della media per area e per ateneo, è in significativa diminuzione nel 2018 rispetto al 2017; - la percentuale degli studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 cfu nell'a.s. è in notevole calo nel 2018 rispetto al 2017 ed è scesa anche al di sotto delle medie area e ateneo; - alla luce degli indicatori aggiornati al 2018 relativamente all'occupabilità ad un anno dalla laurea i valori registrano un significativo calo rispetto al 2017. Il NdV auspica che il CdS analizzi in maniera approfondita le cause alla base di questa grave criticità, già individuata, ma per la quale è necessario tenere costantemente alto la verifica in itinere dell'efficacia delle azioni utili al loro superamento. Opportunità di miglioramento: - Un adeguato monitoraggio delle carriere; - Tenere in debito conto le richieste di miglioramento avanzate dagli studenti relativamente alla didattica e al buon funzionamento dei laboratori; - La messa in campo di azioni già individuate dal CdS relative al calo delle iscrizioni anche sulla base del quoziente studenti/docenti complessivo che risulta molto basso rispetto alla media.</p>
Laurea in Made in Italy, cibo e ospitalità	Altro: Essendo il Corso di Laurea in 'Made in Italy, cibo e ospitalità di nuova istituzione nell'a.a. 2018- 2019 e, di conseguenza, essendo pochi i	SI	<p>- la capacità di attirare studenti provenienti da altre regioni - elevate potenzialità in termini di internazionalizzazione come dimostrato dalla capacità di attirare studenti con titolo di studio estero</p>	<p>Sebbene il CdS sia di recente attivazione, il Nucleo di Valutazione ritiene di primaria importanza un'azione da parte del CdS atta ad incrementarne l'attrattività, ben al di sotto dei valori medi di area e nazionali. Il Nucleo di Valutazione riconferma inoltre la potenziale criticità per il futuro, già evidenziata nella propria Relazione tecnico illustrativa del Nucleo di</p>



	dati disponibili, il CdS ha ritenuto di non avere gli elementi utili e pertanto non ha redatto il Rapporto di Riesame ciclico e non ha effettuato il commento agli indicatori.			Valutazione dell'Università per Stranieri di Perugia sulla nuova istituzione del Corso di Laurea Made in Italy, cibo e ospitalità (verbale NdV 2 marzo 2018) relativa alla copertura di docenti di ruolo nei settori scientifico disciplinari di base e caratterizzanti. Gli indicatori mostrano una situazione preoccupante relativamente alla sostenibilità del CdS nel medio-lungo termine. Pertanto il Nucleo richiede al CdS di monitorare attentamente la situazione e pianificare azioni finalizzate a consolidare il relativo indicatore CdS. Opportunità di miglioramento: - promuovere azioni atte ad aumentare il numero degli iscritti propri di una laurea triennale - organizzare, per quanto possibile, la raccolta di dati internamente all'Ateneo al fine di poter cominciare a monitorare autonomamente alcuni indicatori prima che siano disponibili gli indicatori ANVUR (ad esempio numero di crediti acquisiti dagli studenti, CFU conseguiti all'estero, ecc.). - sviluppare potenzialità di internazionalizzazione del corso di studi.
Laurea Magistrale in Comunicazione Pubblicitaria, Storytelling e cultura d'Immagine (COMPSI)	Analisi SMA Analisi Riesame Ciclico	SI	- Il CdS mostra la capacità di svolgere le attività di Riesame in maniera sistematica, sufficientemente approfondita e ben documentata; - Il CdS dimostra una adeguata capacità di analizzare i dati e le informazioni a disposizione, individuare opportunità di miglioramento, pianificarne l'attuazione, e valutarne l'efficacia. - Particolarmente apprezzabili le attività messe in campo negli ultimi anni per il rilancio dell'attrattività del corso di studi ed i crescenti contatti con il mondo del lavoro;	Risultando in via di risoluzione le criticità legate all'attrattività del CdS e dei tempi di ingresso nel mondo del lavoro il Nucleo di Valutazione ritiene che la principale criticità da affrontare sia costituita dal valore inferiore alla soglia indicata degli indicatori iC08 (Percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di base e caratterizzanti per corso di studio, di cui sono docenti di riferimento) e iC19 (Percentuale ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata). Il Nucleo ritiene che, come dall'altra parte individuato dal CdS stesso, sia necessaria una approfondita analisi della situazione in modo che, di concerto con l'Ateneo, sia



				<p>individuabile una pianificazione di possibili azioni di miglioramento nel breve-medio termine. Opportunità di miglioramento: - ampliare il numero di parti consultate e la tipologia (ad es. comprendere anche i tutor di tirocinio) - continuare a monitorare con attenzione i tempi di ingresso nel mondo del lavoro, verificare i miglioramenti registrati nell'ultimo periodo e consolidare le azioni in atto; - consolidare le azioni finalizzate ad aumentare l'attrattività del corso di studi a livello nazionale ed internazionale; - valutare opportunità di sviluppo delle iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche in particolare relative alle nuove metodologie/tecnologie di insegnamento; - valutare l'opportunità di organizzare attività specifiche tese al consolidamento delle conoscenze raccomandate in ingresso (ad es. precorsi).</p>
Laurea Magistrale in Italiano per l'insegnamento a stranieri	Analisi SMA Analisi Riesame Ciclico	SI	<p>- Il CdS mostra la capacità di svolgere le attività di Riesame in maniera sistematica, adeguatamente approfondita e ben documentata; - Il CdS dimostra una adeguata capacità di analizzare i dati e le informazioni a disposizione, individuare opportunità di miglioramento, pianificarne l'attuazione, e valutarne l'efficacia. - Attrattività del corso in crescita e ben al di sopra delle medie nazionali e di area; - Dimensione internazionale del Corso di Studi e capacità di stabilire accordi per il conseguimento del doppio titolo; - Particolarmente apprezzabili le attività messe in campo negli ultimi anni per intensificare il coinvolgimento nei processi di AQ delle parti interessate (Comitato di Indirizzo, tutor di tirocinio agli studenti).</p>	<p>Risultando in via di risoluzione alcune criticità passate il Nucleo di Valutazione ritiene che la principale criticità da affrontare sia costituita dall'occupabilità dei laureati, positiva fino allo scorso anno ma in brusco calo nel 2018. Si tratta peraltro di una criticità già individuata dal CdS stesso e per la risoluzione della quale sono già programmate o in atto azioni utili a migliorare la situazione che è bene siano perseguite attivamente e consolidate (azione sull'offerta formativa, contatti con il mondo del lavoro, analisi più approfondita della situazione occupazionale degli studenti stranieri, attività di orientamento in uscita più specifiche). Opportunità di miglioramento: - continuare a monitorare con attenzione alcune criticità emerse nella SMA precedente relativamente alla carriera dello studente che appaiono in via di risoluzione (ad esempio il tasso di abbandoni), consolidando le</p>



				azioni passate e attuando le nuove azioni programmate; - offerta di iniziative di orientamento in uscita più specifiche rispetto agli obiettivi del CdS; - migliorare il processo di preparazione della tesi di laurea; - consolidare le azioni finalizzate ad aumentare l'attrattività del corso di studi a livello nazionale ed internazionale; - valutare opportunità di sviluppo delle iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche in particolare relative alle nuove metodologie/tecnologie di insegnamento; - valutare l'opportunità di formalizzare la procedura di gestione reclami da parte degli studenti.
Corso di Laurea Magistrale in Relazioni Internazionali e Cooperazione allo Sviluppo (RICS)	Analisi SMA Analisi Riesame Ciclico	SI	- Il CdS ha posto la dovuta attenzione ai vari punti analizzati nel Rapporto di Riesame Ciclico illustrando gli aspetti positivi del CdS, le criticità ancora esistenti, le azioni migliorative messe in campo e da attuare; - L'attivazione di una piattaforma di Ateneo denominata LoL dedicata all'e-learning per il rafforzamento delle attività didattiche rivolte per specifiche esigenze degli studenti; - Il percorso di studio, la soddisfazione degli studenti e la regolarità delle carriere degli studenti con valori molto positivi e più alti della media nazionale.	- La ridotta attrattività complessiva del corso di studi rispetto agli andamenti medi a livello di area e nazionale richiede una attenta analisi da parte del CdS al fine di porre in atto azioni correttive efficaci già nell'ambito della riorganizzazione dell'attività didattica in corso. - La percentuale di laureati occupati a tre anni indicatori iC07 e iC07bis, i cui valori sono in aumento rispetto al 2017 ma significativamente più bassi rispetto alle medie nazionali. Il NdV auspica che il CdS monitori e consolidi azioni mirate all'aumento di tali valori - La percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a SSD di base e caratterizzanti di cui sono docenti di riferimento, pur essendo ampiamente oltre il valore soglia, risulta comunque al di sotto delle medie nazionali. Opportunità di miglioramento: - Monitorare e analizzare attentamente alcuni indicatori che hanno mostrato dati non positivi anche se non ancora considerabili vere e proprie criticità (in particolare rapporto studenti/docenti, condizione occupazionale dei laureati) - Consolidare il carattere internazionale del CdS attuando le azioni già individuate e



				<p>programmate dal CdS; - Continuare a monitorare il dato relativo alla percentuale di abbandoni e consolidare i risultati recentemente ottenuti; - Consolidare e sviluppare le azioni migliorative rivolte alla formazione all'insegnamento e all'utilizzo di metodologie didattiche innovative; - Ampliare le componenti esterne (azione già ravvisata dal CdS) con rappresentanti del mondo della ricerca internazionale con le aziende operanti a livello provinciale e regionale allo scopo di migliorare la condizione occupazionale dei laureati; - potenziare la gestione amministrativa del CdS con la richiesta dell'attivazione di una struttura dedicata.</p>
Corso di Laurea Magistrale in Traduzione e interpretariato per l'internazionalizzazione dell'impresa (TRIN)	Analisi SMA	SI	- I dati relativi alle carriere degli studenti, seppure disponibili solo quelli relativi all'anno 2017, si rivelano molto positivi.	<p>Sebbene il corso sia di recente istituzione è necessario evidenziare alcune criticità in un'ottica di sviluppo futuro: - La potenziale attrattività del corso non riesce ancora a tradursi in un numero di iscritti pienamente soddisfacente e con l'auspicato carattere di internazionalità, anche se la tendenza dell'anno accademico in corso vede un aumento considerevole delle iscrizioni che sono salite a più di 40. - Gli indicatori mostrano una situazione che potrebbe destare preoccupazione relativamente alla sostenibilità del CdS nel medio-lungo termine; - Il NDV auspica dunque che il CdS effettui una approfondita analisi di tali criticità, peraltro già individuate dal CdS, allo scopo di individuare e mettere in atto azioni utili a risolverle. Opportunità di miglioramento: - Proseguire nelle azioni messe già in atto dal CdS in merito all'internazionalizzazione; - Monitorare i dati relativi agli iscritti; - Monitorare la percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a SSD di base e caratterizzanti per corso di studio.</p>





## Allegato - Tabella 2 "Sistemi di monitoraggio sugli esiti occupazionali degli studenti laureati"

Sistemi di monitoraggio	Esiste?	Commenti
Dati INPS		
Almalaurea	Si	I dati sono rilevati soltanto da Almalaurea.
Dati Ufficio Placement		
Altro		



**ALL.1**

**COMMISSIONE PER L'INTEGRAZIONE E IL  
SOSTEGNO DI STUDENTI DISABILI E CON DSA**

*Relazione sulle attività*

Riferimento: anni 2018 e 2019 (aggiornata al 24 ottobre 2019)

Ai sensi del vigente Regolamento d'Ateneo per l'integrazione e il sostegno di studenti disabili e di studenti con DSA, la Commissione per l'integrazione ed il sostegno di studenti con disabilità e DSA è così composta:

- Prof. Rolando Marini  
Delegato del Rettore per la disabilità con funzione di Presidente
- Prof. Antonio Allegra  
Referente di Dipartimento
- Dott.ssa Nicole Benedetti  
Personale T.A.
- Dott.ssa Laura Lo Forte  
Personale T.A.
- Dott.ssa Valentina Severoni  
Personale T.A.
- Dott. Matteo Palombaro  
Personale T.A., componente supplente
- Dott.ssa M. Laretta Calzoni Burini  
Unità esterna volontaria
- Prof.ssa Rita Stoppini  
Unità esterna volontaria

**Servizi a studenti**

Si è verificato un incremento di studenti che hanno richiesto il sostegno della Commissione sia per i Corsi di laurea e laurea magistrale che per i Corsi di lingua e cultura italiana.

Si ricorda che l'Ateneo riceve fondi ministeriali in base alla Legge 17/1999 solo per gli studenti con disabilità (Legge 104/1992) e con disturbi specifici dell'apprendimento (Legge 170/2010) iscritti ai corsi di laurea.

Come da rendicontazione inviata al MIUR, si è rilevato un incremento da 6 (a.a 2016/2017) a 11 (a.a 2017/2018) di studenti iscritti ai Corsi di laurea e laurea magistrale senza certificazione 104 ma con certificazione attestante l'invalidità superiore al 66%.

Di seguito si schematizza il tipo di patologie supportate e, per ovvi motivi di privacy, come già fatto nel precedente anno, si riporta la sola nazionalità degli studenti interessati:

Corsi di L e LM 2018:

- grave ipovisione, nazionalità libica, polacca e siriana (la studentessa siriana ha frequentato anche i Corsi di lingua);
- disturbi di tipo neurologico, nazionalità italiana;
- patologia motoria e disturbi alimentari, nazionalità italiana;
- patologia scheletrica, nazionalità greca;
- disturbi specifici dell'apprendimento, nazionalità italiana.

Corsi di L e LM 2019:

- disturbi specifici dell'apprendimento, nazionalità italiana (uno studente si è iscritto ad insegnamenti singoli);
- grave ipovisione, nazionalità libica, polacca e siriana (la studentessa siriana ha frequentato anche i Corsi di lingua);



- patologia scheletrica, nazionalità greca.

Corsi di lingua e cultura italiana 2018:

- patologia neurologica con conseguente ipovisione, nazionalità georgiana;
- disturbi specifici dell'apprendimento, nazionalità belga;
- disturbi legati a stati di ansia, nazionalità britannica.

Corsi di lingua e cultura italiana 2019:

- disturbi legati a stati di ansia, nazionalità britannica e irlandese;
- cecità, nazionalità eritrea.

Complessivamente gli studenti sono stati in grado di seguire le lezioni e di sostenere i relativi esami con esito positivo. Si sottolinea, in particolare, che lo studente di nazionalità libica è ha effettuato il soggiorno Erasmus presso un Ateneo tedesco (Nürtingen-Geislingen University) con il quale l'Università per Stranieri ha provveduto ad attivare e tenere i contatti necessari.

Nel corso del 2018/2019 l'Ateneo ha introdotto un progetto sperimentale inerente due studenti con neurodiversità che, a causa di questa, non hanno conseguito un diploma di maturità, come spesso avviene a conclusione del percorso scolastico nelle superiori. Questi studenti hanno partecipato come uditori ai Corsi di lingua e cultura italiana: uno studente ha partecipato, come uditore, alle lezioni della Prof.ssa Andreani concludendo il corso con motivazione e sostenendo una prova finale con esito positivo.

Le attività di sostegno fin qui elencate vengono svolte attraverso una divisione dei compiti tra i membri della Commissione, cercando di combinare sia la programmazione sia la risposta a contingenze specifiche. Vengono attuate forme di accompagnamento nei percorsi burocratici, nei rapporti con il sistema dei servizi socio-sanitari e nei percorsi di apprendimento, in stretto coordinamento con i docenti.

Gli studenti richiedono il sostegno della Commissione per mezzo di un modulo online, normalmente al momento dell'iscrizione; il problema che si sta affrontando è quello di bisogni sommersi che si debbono far emergere. In tal senso è stata condotta a più riprese un'opera di sensibilizzazione del corpo docente, sia dei Corsi di laurea che dei Corsi di lingua e cultura italiana.

La Commissione gestisce un'aula detta "OpenAula", al piano -1 della palazzina Valitutti, contenente sussidi vari (computer con software di lettura vocale, stampante Braille, lavagna LIM, ecc.): l'aula viene tenuta aperta un giorno alla settimana o secondo necessità.

Con il Servizio Bibliotecario si è provveduto ad installare una postazione con un videoproiettore, a disposizione di studenti ipovedenti.

Inoltre la Commissione collabora con gli Uffici Tecnici per la verifica delle barriere architettoniche.

È in corso di costituzione un Gruppo di lavoro che si occuperà in particolare di disturbi specifici dell'apprendimento e che, come da Regolamento, affiancherà la Commissione, sviluppando una progettualità di sensibilizzazione, formazione e miglioramento della metodologia didattica. Il Gruppo è composto dai professori Di Domenico, Samu, Scaglione e Tusini, nonché dai membri della Commissione Marini e Severoni. La prima iniziativa del Gruppo è prevista per il prossimo 11 dicembre: si tratta di una giornata di studi dedicata ai disturbi specifici dell'apprendimento, con seminari di docenti interni ed esterni e la presentazione-discussione di un libro sul tema.

#### **Formazione**

È stato realizzato nel corso dell'anno 2019 il Ciclo di incontri e laboratori dal titolo *Come accogliere lo studente sordo*, sull'accoglienza e le strategie di comunicazione accessibile per gli studenti con disturbi dell'udito, coordinato dalla Prof. Elena Radutzky, esperta internazionale di Linguistica della Lingua dei Segni e di Comunicazione Interculturale.

Gli incontri sono iniziati in data 12 ottobre 2018 e si sono conclusi con la prova finale il 13 giugno (per un totale di 30 ore). 2019. La partecipazione ai singoli incontri ha raggiunto un massimo di 58 partecipanti.

Hanno portato a termine il percorso formativo con esito positivo 32 partecipanti:

- n. 11 studenti del nostro Ateneo, con riconoscimento di 3 CFU;
- n. 3 studenti dell'Istituto di Mediazione Linguistica;



- n. 17 unità di personale tecnico-amministrativo;
- n. 1 collaboratore ed esperto linguistico di madre lingua italiana.

La Commissione, in collaborazione con l'U.O. Formazione del Personale Tecnico Amministrativo, ha predisposto un ulteriore percorso formativo, dal titolo *Inclusione al di là della vista. Ciclo di incontri e laboratori sulle strategie di interazione e di comunicazione accessibile per studenti con disabilità visiva*. Il corso sarà tenuto da esperti con lunga esperienza nel campo e comincerà il 25 novembre 2019. Le modalità di partecipazione sono due: si prevedono una sezione aperta e una sezione laboratoriale a numero chiuso per un totale di 20 ore.

### **Altre attività**

La Commissione nel 2018 ha curato la selezione di candidati per l'attività di tutorato alla pari a sostegno di studenti con disabilità e con DSA. Ha selezionato uno studente dei corsi di LM, che ha svolto le attività assegnate con impegno e sensibilità, sebbene abbia rinunciato non completando il monte ore.

Lo stesso bando è stato predisposto e curato per l'a.a. 2019/2020. In data 11 ottobre 2019 una Commissione appositamente nominata ha effettuato i colloqui di selezione e provveduto a stilare una graduatoria di tre idonei. La commissione Disabilità e DSA ha convocato il primo studente in graduatoria per illustrare le attività in essere e le richieste pervenute. Dalla graduatoria potranno essere chiamati anche gli altri candidati, a seconda delle necessità.

Una componente della Commissione (dr.ssa Severoni) ha partecipato al programma Erasmus+ Staff Mobility Exchange svolgendo attività di job shadowing in Atenei internazionali dotati di Servizi dedicati alla disabilità e all'inclusione molto solidi, avendo così acquisito conoscenze e competenze relative alle strutture e alla metodologia operativa. Inoltre ha stabilito contatti di collaborazione utili per studenti in mobilità e per la realizzazione di possibili progetti europei.

Alcuni componenti della Commissione hanno inoltre partecipato a convegni e giornate formative dedicate alle tematiche inerenti l'attività della Commissione stessa.

La Commissione ha collaborato alla realizzazione di seminari con testimonianza presso il corso ITaS (8-9 maggio 2019).

Si allegano le rendicontazioni depositate nella piattaforma del MIUR.

Perugia 25 ottobre 2019

Prof. Rolando Marini



**ALL. 2**

**EVOLUZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA PRESENTE NELLA BANCA DATI SUA-CdS**

**CORSI DI LAUREA E LAUREA MAGISTRALE DELL'UNIVERSITA' PER STRANIERI DI PERUGIA**

<b>a.a. 2016-2017</b>	<b>a.a. 2017-2018</b>	<b>a.a. 2018-2019</b>	<b>a.a. 2019-2020</b>
Comunicazione internazionale e pubblicitaria – COMIP (L)	Comunicazione internazionale, interculturale e pubblicitaria – COMIIP (L) <i>Richiesta modifica</i>	Comunicazione internazionale, interculturale e pubblicitaria – COMIIP (L)	Comunicazione internazionale, interculturale e pubblicitaria – COMIIP (L)
Lingua e Cultura italiana – LICI (L)	Lingua e Cultura italiana – LICI (L) <i>Richiesta modifica</i>	Lingua e Cultura italiana – LICI (L)	Lingua e Cultura italiana – LICI (L)
Comunicazione pubblicitaria, storytelling e cultura d'immagine – COMPSI (LM)	Comunicazione pubblicitaria, storytelling e cultura d'immagine – COMPSI (LM) <i>Richiesta modifica</i>	Comunicazione pubblicitaria, storytelling e cultura d'immagine – COMPSI (LM) <i>Richiesta modifica</i>	Comunicazione pubblicitaria, storytelling e cultura d'immagine – COMPSI (LM)
Relazioni internazionali e cooperazione allo sviluppo – RICS (LM).	Relazioni internazionali e cooperazione allo sviluppo – RICS (LM).	Relazioni internazionali e cooperazione allo sviluppo – RICS (LM). <i>Richiesta modifica</i>	Relazioni internazionali e cooperazione allo sviluppo – RICS (LM).
Italiano per l'insegnamento a stranieri – ITAS (LM).	Italiano per l'insegnamento a stranieri – ITAS (LM). <i>Richiesta modifica</i>	Italiano per l'insegnamento a stranieri – ITAS (LM).	Italiano per l'insegnamento a stranieri – ITAS (LM).
Promozione dell'Italia e del made in Italy PrIMI - (LM)	Promozione dell'Italia e del made in Italy PrIMI - (LM) <i>Richiesta modifica</i>	-	-
-	Traduzione e interpretariato per l'Internazionalizzazione dell'impresa – TRIN (LM) <i>Nuova istituzione</i>	Traduzione e interpretariato per l'Internazionalizzazione dell'impresa – TRIN (LM)	Traduzione e interpretariato per l'Internazionalizzazione dell'impresa – TRIN (LM)
-	-	Made in Italy, cibo e ospitalità – MICO (L) <i>Nuova istituzione</i>	Made in Italy, cibo e ospitalità – MICO (L)



**ALL. 3**

**INDAGINE INTERNA**

**Opinione degli studenti sulla qualità dei servizi erogati dall'Università per Stranieri di Perugia**

I dati dell'indagine *Opinione degli studenti sulla qualità dei servizi erogati dall'Università per Stranieri di Perugia* sono elaborati soltanto in forma aggregata per Ateneo utilizzando la scala da 1 (percezione negativa) a 10 (percezione positiva).

Nella tabella seguente sono riportati i risultati (valori espressi in "media") dell'indagine predetta, svolta nel 2018 con riferimento all'a.a. 2017/2018, nonché i risultati delle due precedenti rilevazioni.

Gli studenti che hanno compilato il questionario sono studenti, frequentanti e non frequentanti, iscritti ai corsi di laurea e laurea magistrale dell'Unistrapg.

PERCEZIONE DEGLI STUDENTI - QUALITA' SERVIZI QUESITI	Media 2016	Media 2017	Media 2018	GAP Media 2018 rispetto al 2017
Ritieni che gli spazi dedicati allo studio siano adeguati?	6,57	6,51	<b>7,06</b>	+0,55
Quanto ritieni adeguati i locali dedicati all'attività didattica (aule, laboratori, etc.)?	7,13	6,84	<b>7,10</b>	+0,26
Quanto ritieni adeguate le attrezzature destinate all'attività didattica (lavagne luminose, etc.)?	6,89	6,70	<b>6,89</b>	+0,19
Quanto sei soddisfatto del funzionamento dei laboratori informatici?	6,23	6,44	<b>6,69</b>	+0,25
Quanto sei soddisfatto dei servizi di segreteria?	6,75	6,68	<b>6,88</b>	+0,20
Quanto sei soddisfatto dei servizi di orientamento, stage e placement?	6,96	6,94	<b>7,00</b>	+0,06
Quanto sei soddisfatto dei servizi erasmus e mobilità internazionale?	7,27	7,26	<b>7,41</b>	+0,15
Quanto sei soddisfatto dei servizi del sistema bibliotecario d'Ateneo?	6,80	7,00	<b>7,18</b>	+0,18
Media complessiva	6,82	6,80	<b>7,03</b>	+0,23

RIFERIMENTI TEMPORALI	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI
Rilevazione effettuata nell'anno 2018 con riferimento all'a.a. 2017/2018	972
Rilevazione effettuata nell'anno 2017 con riferimento all'a.a. 2016/2017	960
Rilevazione effettuata nell'anno 2016 con riferimento all'a.a. 2015/2016	789



**ALL.4**

**INDAGINE GOOD PRACTICE – TASSO DI RISPOSTA**

	<b>TASSO RISPOSTA 2018/19</b> Rilevazione effettuata nel 2019	<b>TASSO DI RISPOSTA 2017/18</b> Rilevazione effettuata nel 2018	<b>TASSO DI RISPOSTA 2016/17</b> Rilevazione effettuata nel 2017
Docenti, Assegnisti, Dottorandi	22%	29%	44%
Personale Tecnico Amministrativo	45%	47%	55%
Studenti iscritti al primo anno delle lauree triennali <i>(studenti frequentanti e non frequentanti)</i>	15%	10%	14%
Studenti iscritti al 2° e 3° anno delle lauree triennali + studenti iscritti alle lauree magistrali <i>(studenti frequentanti e non frequentanti)</i>	13%	8%	11%



**ALL. 5**

**OPINIONE DEGLI STUDENTI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI  
RILEVAZIONE GOOD PRACTICE**

*Nota: non viene riportato alcun valore nel caso in cui il quesito non sia stato posto alla tipologia di studenti indicata nell'intestazione di colonna.*

*Scala utilizzata: 1 - 6*

<b>QUESITO</b>	<b>STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO  - MEDIA</b>	<b>STUDENTI ISCRITTI AGLI ANNI SUCCESSIVI AL 1°  - MEDIA</b>
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata]	<b>4,29</b>	
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco]	<b>4,83</b>	
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [Il supporto ricevuto nel processo di immatricolazione è soddisfacente]	<b>4,64</b>	
In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?]	<b>4,58</b>	
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	<b>4,64</b>	<b>4,03</b>
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili]	<b>5,20</b>	<b>4,83</b>
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: LABORATORI [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	<b>4,90</b>	<b>3,92</b>
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	<b>4,83</b>	<b>4,00</b>
In riferimento agli aspetti considerati: Mobilità interna e verso la sede; Consumi energetici; Disponibilità aree verdi. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?]	<b>4,76</b>	<b>4,16</b>





<b>QUESITO</b>	<b>STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO - MEDIA</b>	<b>STUDENTI ISCRITTI AGLI ANNI SUCCESSIVI AL 1° - MEDIA</b>
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata]	<b>4,59</b>	<b>4,41</b>
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate]	<b>4,69</b>	<b>4,33</b>
In riferimento agli aspetti considerati: Facebook; Twitter; YouTube; Instagram. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?]	<b>4,25</b>	<b>3,71</b>
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]	<b>4,36</b>	<b>4,28</b>
In riferimento agli strumenti di supporto digitale alla didattica: [Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?]	<b>4,43</b>	<b>4,18</b>
In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?]	<b>4,31</b>	<b>3,91</b>
In riferimento al servizio di internazionalizzazione (es. programma Erasmus): [La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate]		<b>4,32</b>
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di internazionalizzazione: [Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è adeguato]		<b>4,50</b>
In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?]		<b>4,53</b>
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di immatricolazione è soddisfacente]	<b>4,12</b>	
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo]	<b>3,62</b>	<b>3,73</b>



<b>QUESITO</b>	<b>STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO - MEDIA</b>	<b>STUDENTI ISCRITTI AGLI ANNI SUCCESSIVI AL 1° - MEDIA</b>
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate]	<b>4,12</b>	
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate]		<b>4,12</b>
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente]	<b>4,04</b>	<b>3,90</b>
Se ne hai fatto uso, esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello: [La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi]	<b>4,21</b>	<b>3,82</b>
In riferimento agli aspetti considerati:( anche orari di apertura al pubblico e attesa allo sportello) [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?]	<b>4,09</b>	<b>3,64</b>
In riferimento agli aspetti considerati: (orari di apertura, disponibilità di volumi e riviste, orari per le aule studio) [Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo]	<b>4,24</b>	<b>4,07</b>
In riferimento agli aspetti considerati: l'accesso a banche dati, periodici elettronici, ebooks è ampia e facile. [Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?]		<b>3,29</b>
In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?]	<b>4,42</b>	<b>3,87</b>
In riferimento agli aspetti considerati: Borse di studio, Attività collaborazione studentesche, Attività di tutoraggio e Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?]	<b>4,19</b>	<b>3,95</b>



## ALL.6

Nella tabella sono riportati i risultati dell'indagine GP 2018 indirizzata al personale tecnico amministrativo, relativamente alle opinioni espresse nelle domande di chiusura (soddisfazione complessiva) sottoposte ai rispondenti per i diversi servizi analizzati.

Si riportano anche i risultati delle rilevazioni precedenti.

Scala utilizzata: 1-6.

<u>Good Practice</u> questionario PTA	UNISTRAPG 2016	UNISTRAPG 2017	<b>UNISTRAPG 2018</b>	GAP 2018 rispetto al 2017	Media generale Atenei 2018	Media Atenei piccoli (studenti < 10.000) 2018
Amministrazione e gestione personale	3,84	3,80	<b>3,71</b>	(-) 0,09	3,85	3,76
Approvvigionamenti e servizi logistici	3,80	3,74	<b>3,69</b>	(-) 0,05	3,66	3,45
Comunicazione	3,93	3,99	<b>3,77</b>	(-) 0,22	3,74	3,60
Sistemi Informatici	4,26	4,17	<b>4,19</b>	(-) 0,02	4,24	4,25
Contabilità	4,21	3,95	<b>4,09</b>	(+) 0,14	4,19	4,01
Soddisfazione generale in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi	4,29	3,93	<b>3,92</b>	(-) 0,01	4,02	3,91



## ALL. 7

Nella tabella sono riportati i risultati dell'indagine GP 2018 indirizzata a docenti/dottorandi/assegnisti, relativamente alle opinioni espresse nelle domande di chiusura (soddisfazione complessiva) sottoposte ai rispondenti per i diversi servizi analizzati.

Si riportano anche i risultati delle rilevazioni precedenti.

Scala utilizzata: 1-6.

<u>Good Practice</u> questionario <b>Docenti, Assegnisti, Dottorandi</b>	UNISTRAPG 2016	UNISTRAPG 2017	<b>UNISTRAPG 2018</b>	GAP 2018 rispetto al 2017	Media generale Atenei 2018	Media Atenei piccoli (studenti < 10.000) 2018
Amministrazione e gestione personale	4,91	5,11	<b>4,20</b>	(-) 0,91	4,47	4,48
Approvvigionamenti e servizi logistici	4,53	4,07	<b>4,68</b>	(+) 0,61	3,85	3,92
Comunicazione	4,33	4,15	<b>3,68</b>	(-) 0,47	3,86	3,68
Sistemi Informatici	4,07	4,41	<b>4,00</b>	(-) 0,41	4,19	4,14
Supporto alla Didattica	4,66	4,61	<b>4,65</b>	(+) 0,04	4,34	4,41
Supporto alla Ricerca	4,15	4,10	<b>4,18</b>	(+) 0,08	4,04	4,08
Sistemi Bibliotecari	4,35	4,35	<b>4,56</b>	(+) 0,21	4,73	4,80
Soddisfazione complessiva in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi	4,44	4,33	<b>4,18</b>	(-) 0,15	4,04	4,08



**ALL. 8**

**SUA-CdS  
2016 - 2017 - 2018  
Sezione "Riepilogo della didattica erogata"**

	Ore di didattica assistita riferita a Professori a tempo pieno	Ore di didattica assistita riferita a Professori a tempo definito	Ore di didattica assistita riferita a Ricercatori	Ore di didattica assistita per contratto di insegnamento, affidamento o supplenza	<b>Totale ore effettive</b>
SUA-CdS 2018	3.802	240	1.566	1.594	7.202
SUA-CdS 2017	3.512	280	1.816	960	6.568
SUA-CdS 2016	3.494	260	1.496	920	6.170



**Set di indicatori ANVUR**

**(aggiornati al 29 GIUGNO 2019)**

**GRAFICI**

I Corsi di Studio riportati nei seguenti grafici sono:

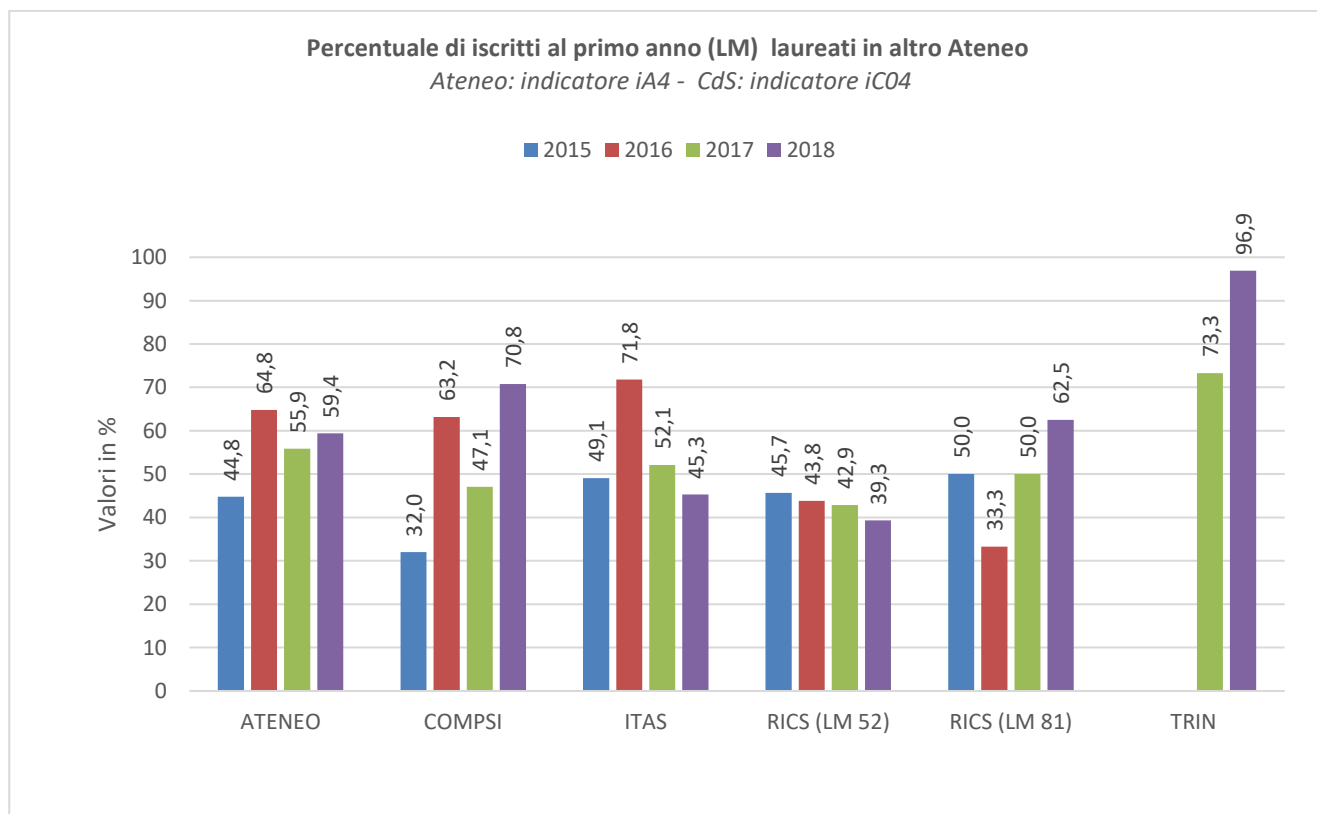
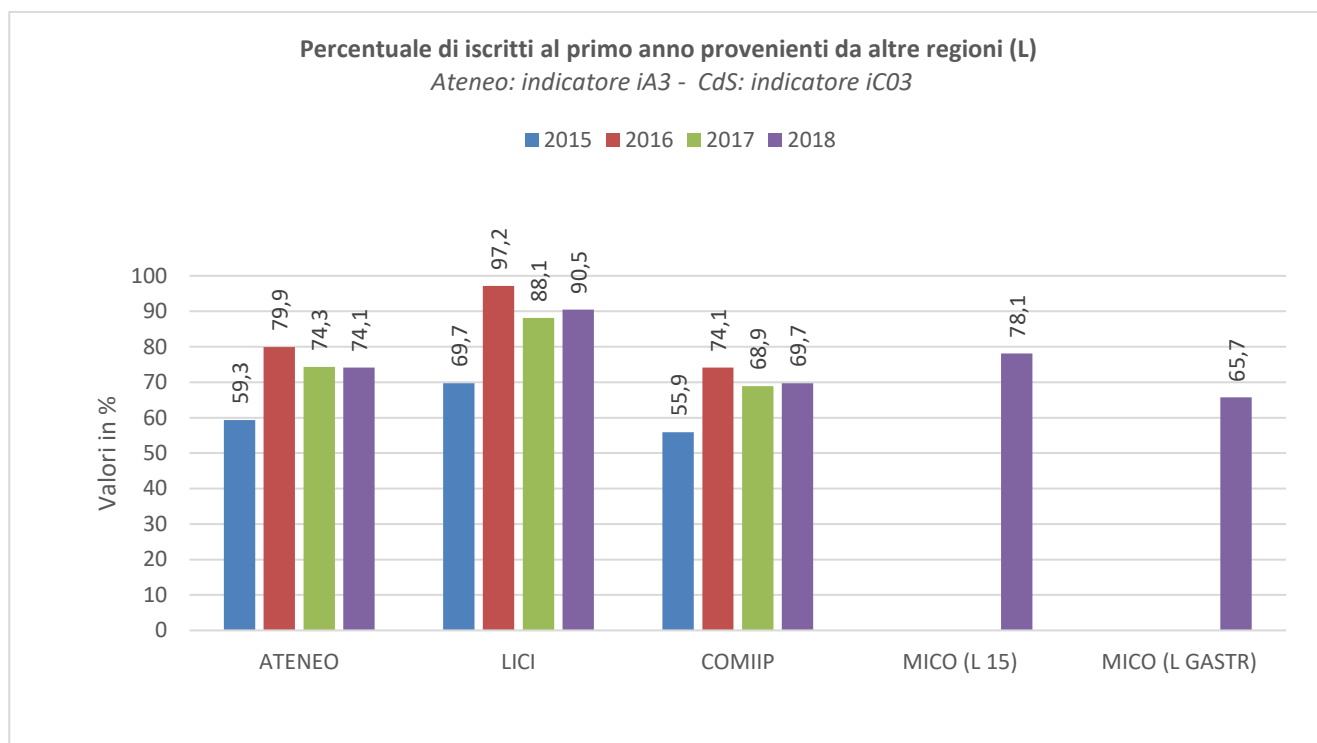
*Lauree triennali*

Lingua e Cultura italiana (LICI)	Classe L 10
Comunicazione internazionale, interculturale e pubblicitaria (COMIIP)	Classe L 20
Made in Italy, Cibo e Ospitalità (MICO) <i>attivato nell'a.a. 2018/2019</i>	Interclasse L 15 e L
GASTR	

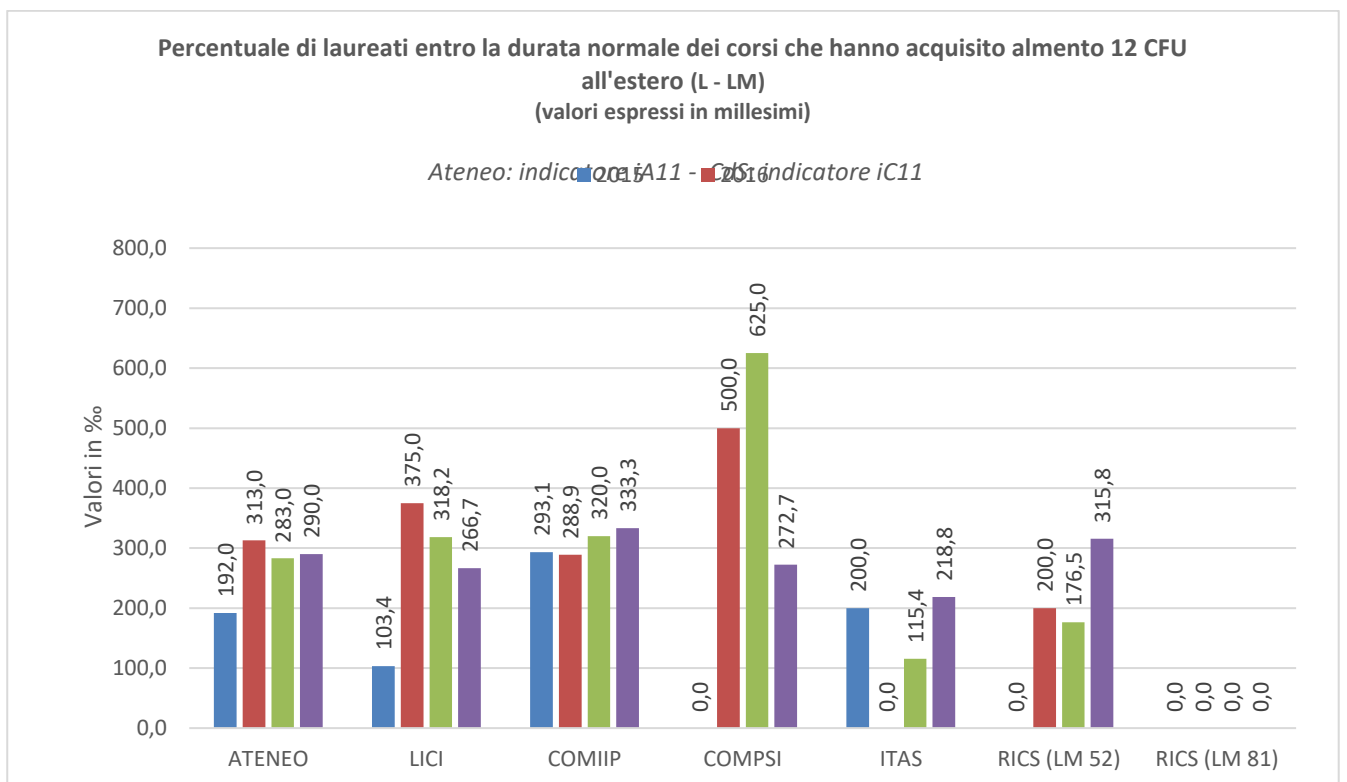
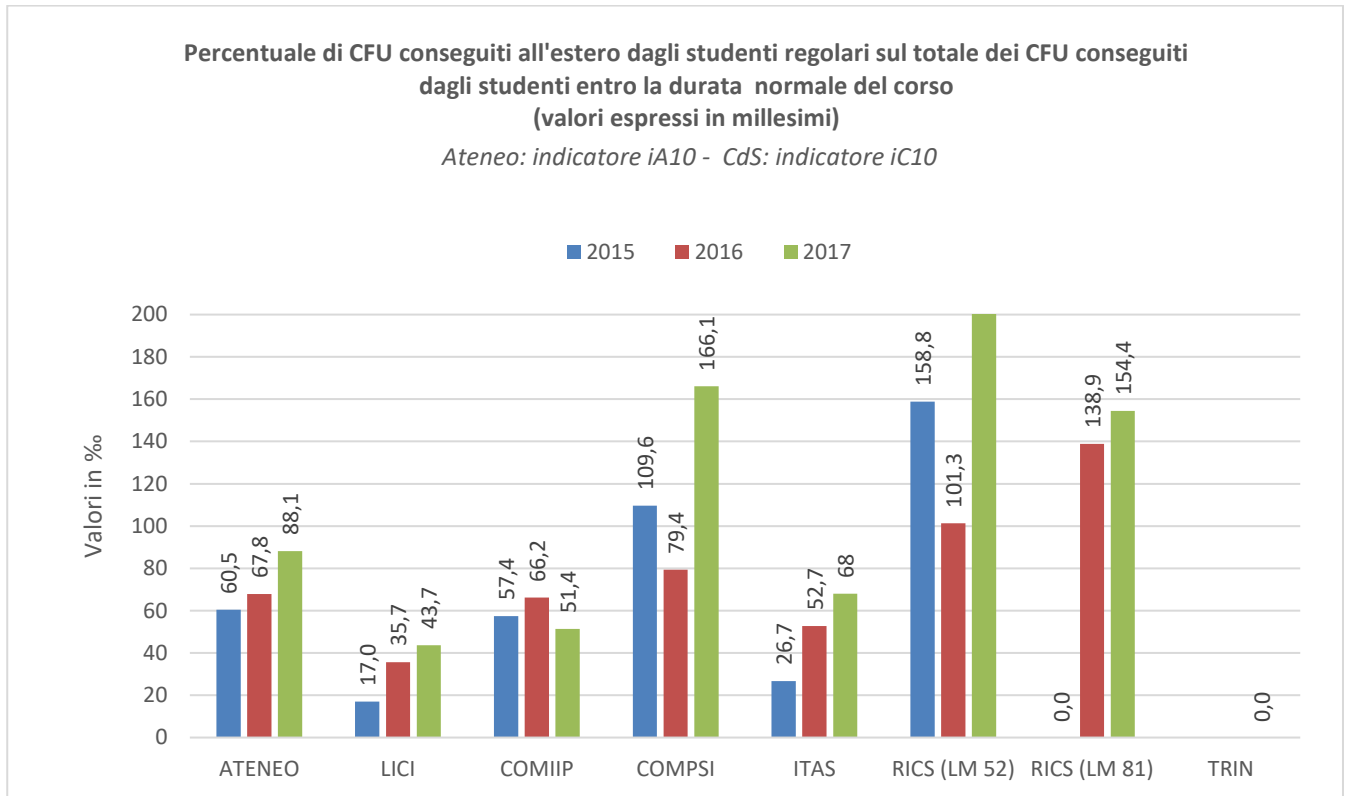
*Lauree magistrali*

Comunicazione pubblicitaria, storytelling e cultura d'immagine (COMPSI)	Classe LM 92
Relazioni internazionali e cooperazione allo sviluppo (RICS)	Interclasse LM 52 e
LM 81	
Italiano per l'insegnamento a stranieri (ITAS)	Classe LM 14
Traduzione e Interpretariato per l'internazionalizzazione dell'impresa (TRIN) <i>attivato nell'a.a. 2017/2018</i>	Classe LM 94

## ATTRATTIVITA'



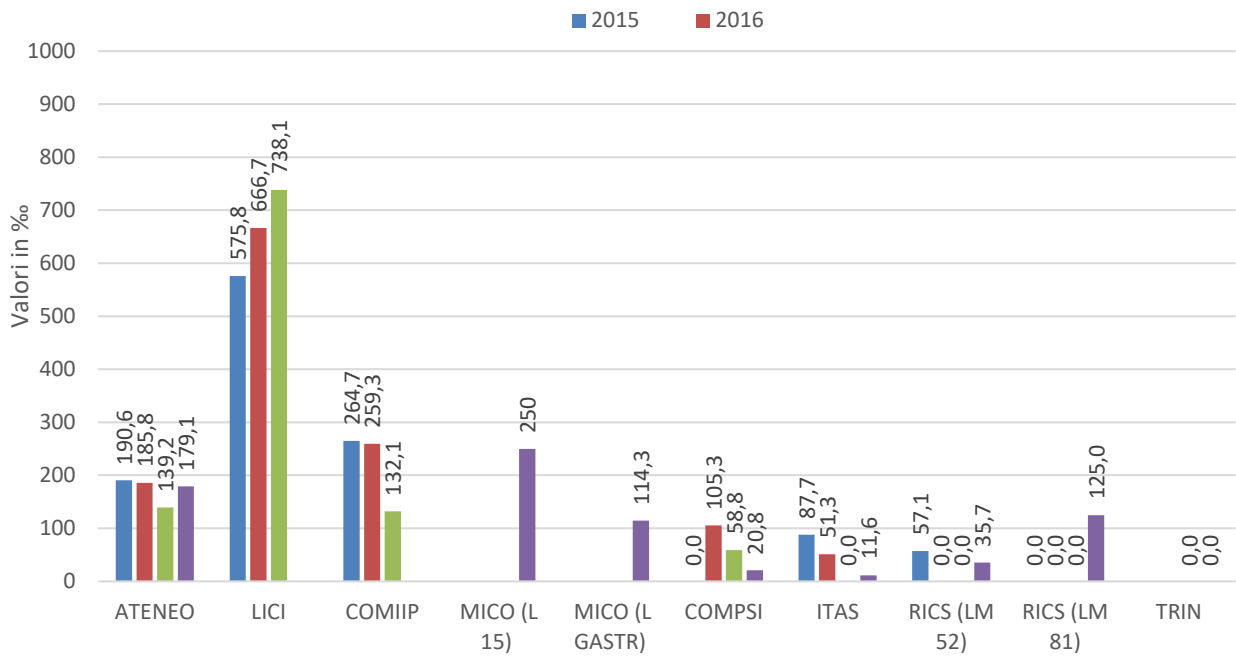
## INTERNAZIONALIZZAZIONE



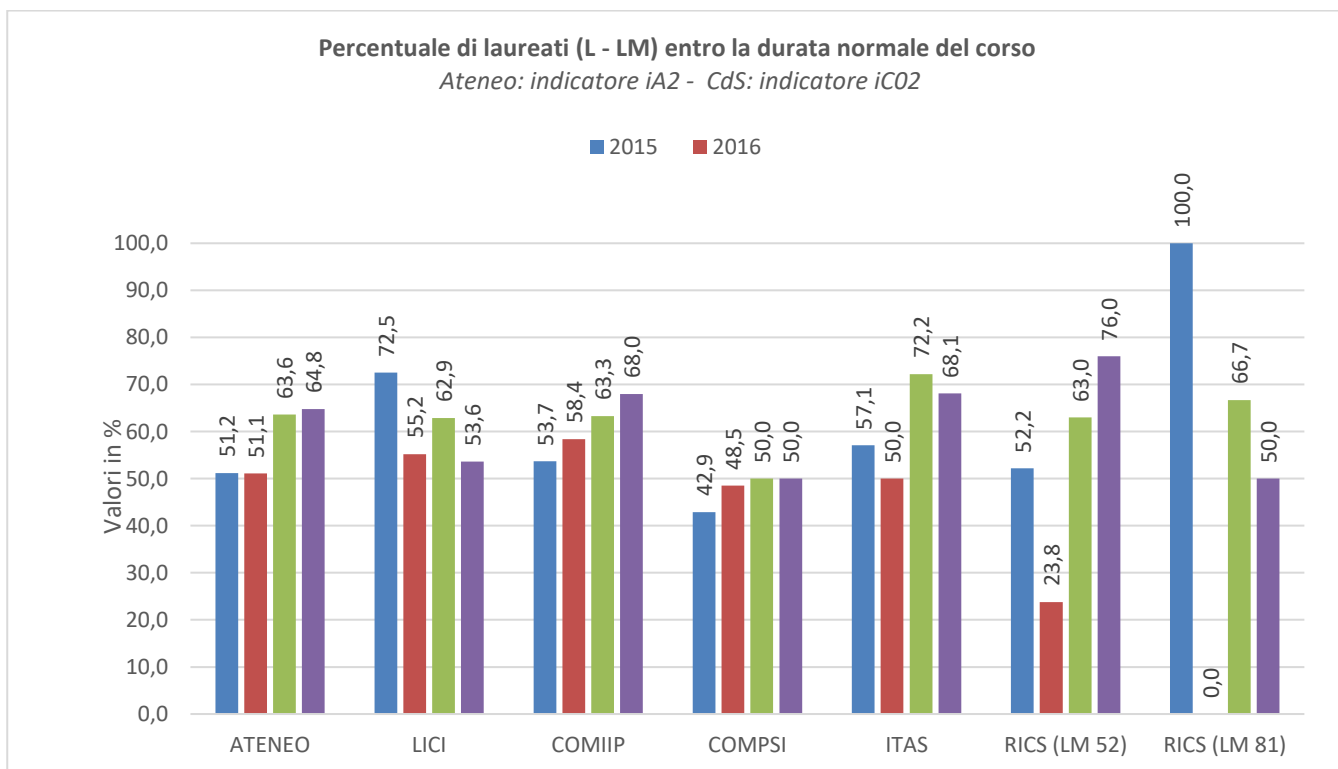
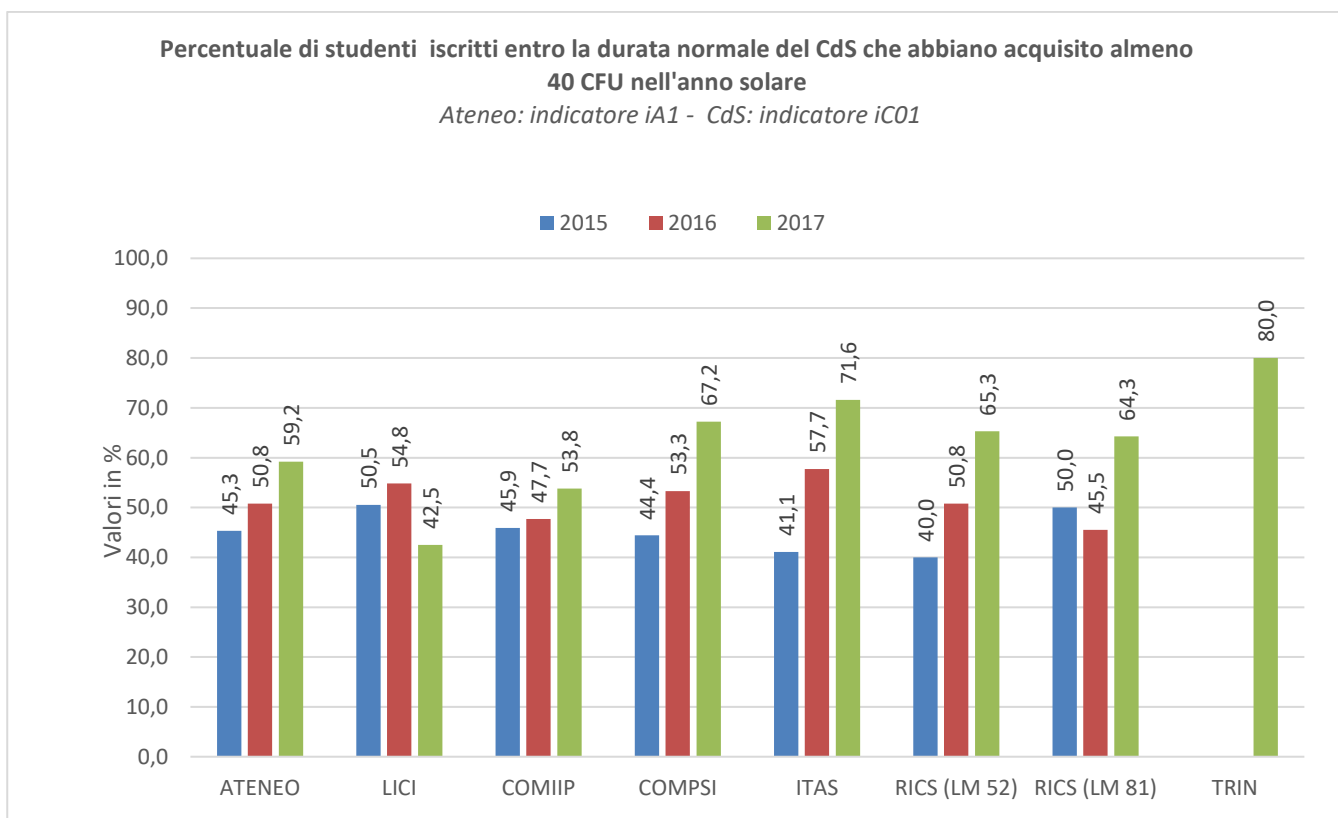


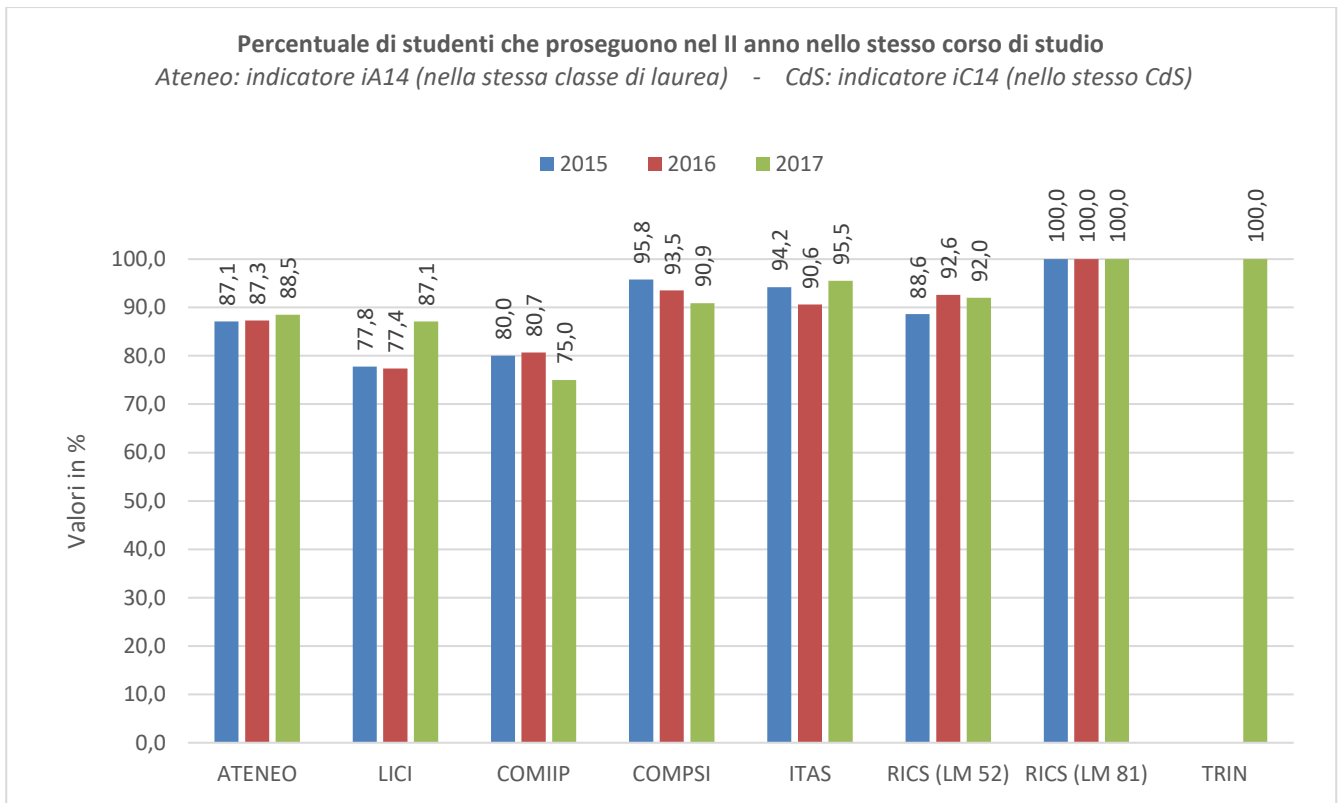
Percentuale di studenti (valori in millesimi) iscritti al primo anno del corso di laurea (L) e laurea magistrale (LM) che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero (valori espressi in millesimi)

Ateneo: indicatore iA12 - CdS: indicatore i

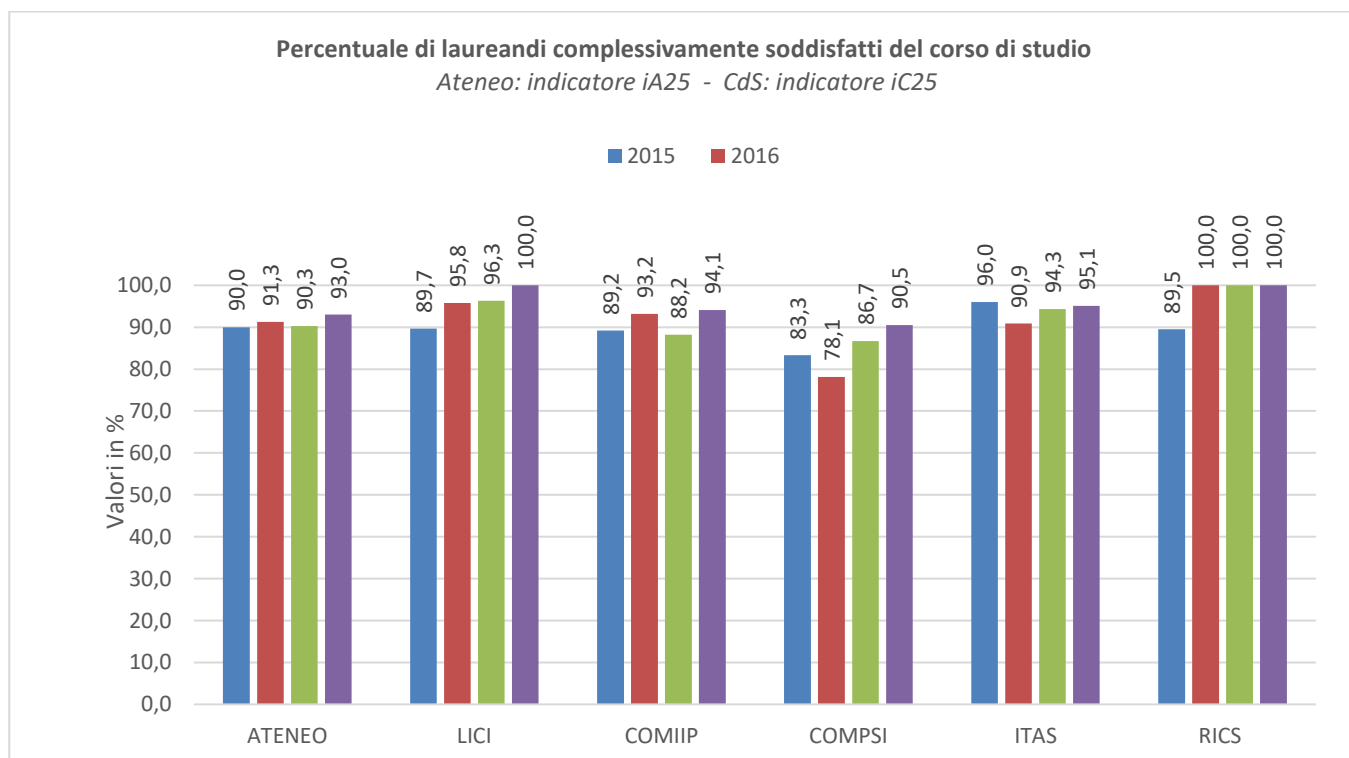
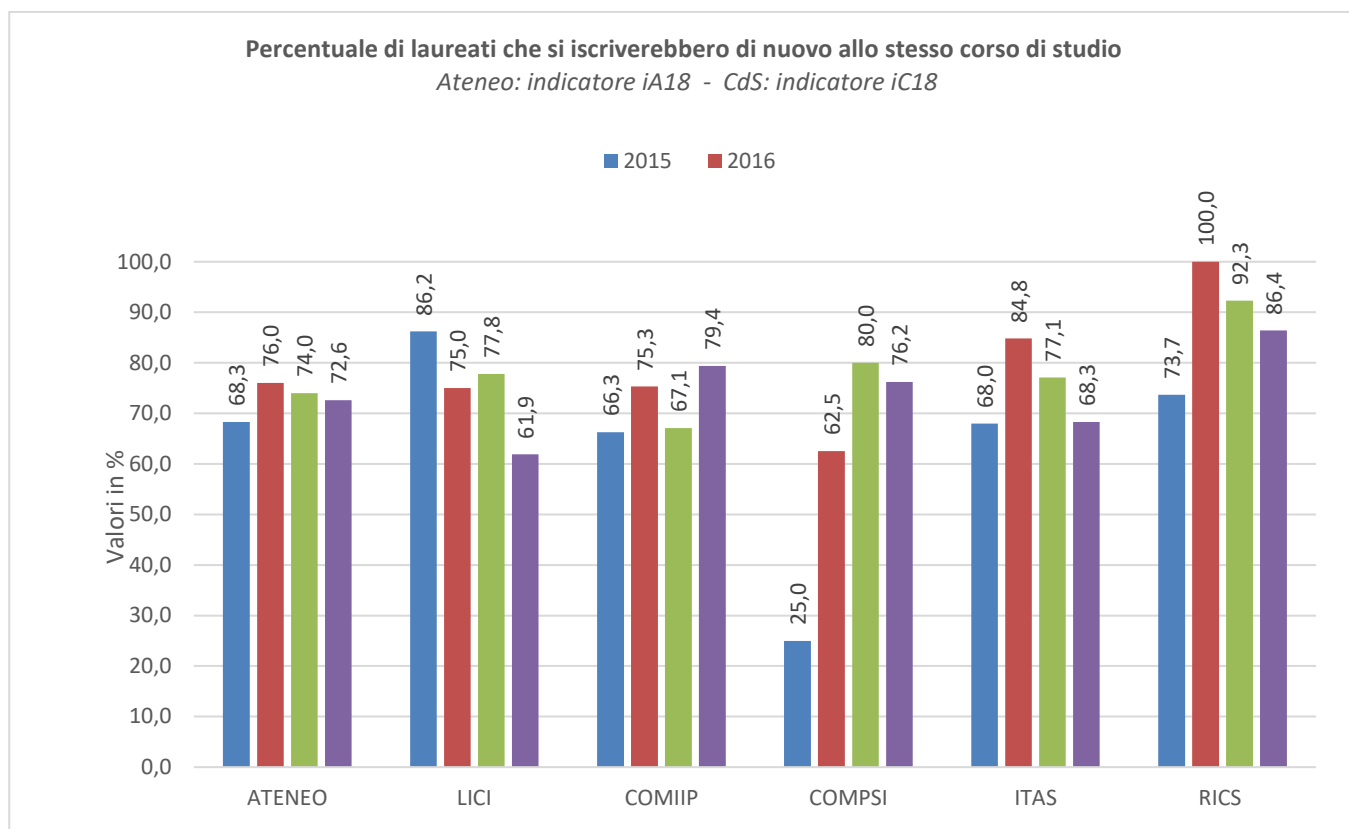


## REGOLARITA' DELLE CARRIERE

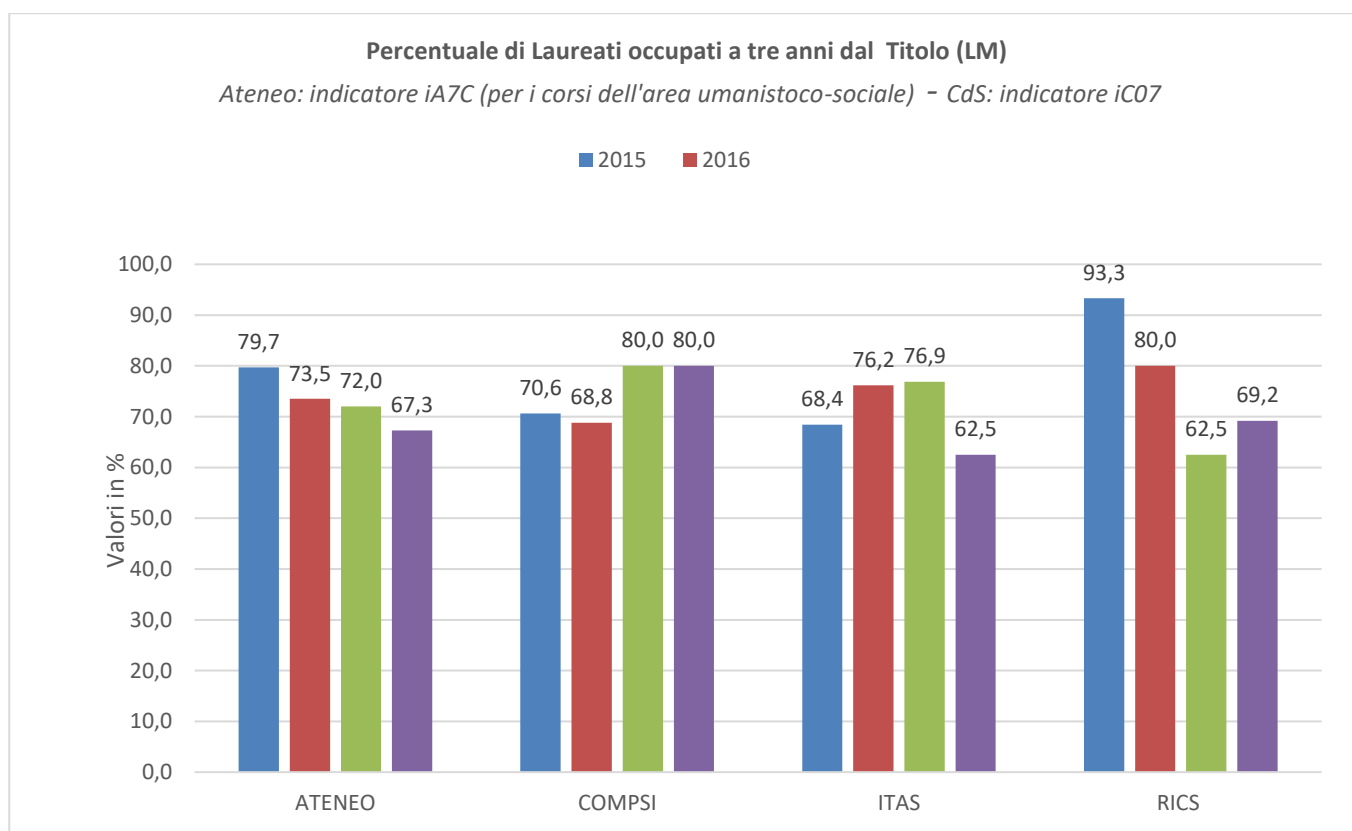
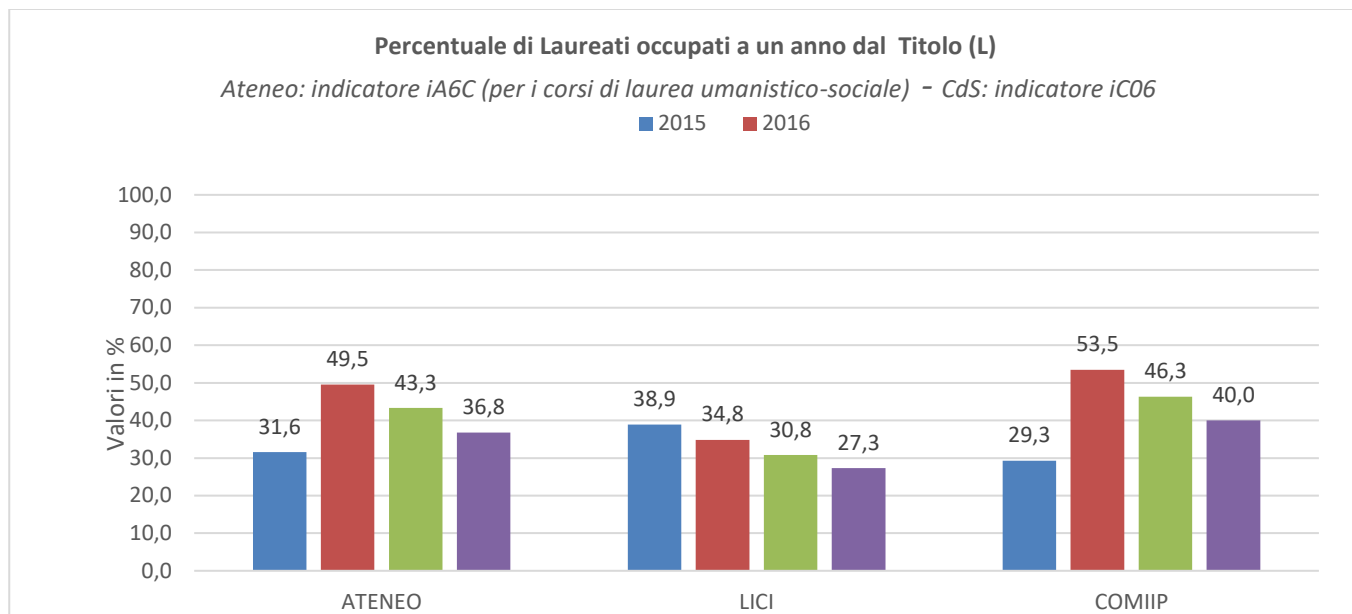




## SODDISFAZIONE DEI LAUREATI



## OCCUPABILITA' DEI LAUREATI



## CONSISTENZA E QUALIFICAZIONE DEL CORPO DOCENTE

