

Audizioni del Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Milano Bicocca per la Relazione Annuale 2019

E2001R - L-20 – COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

E2001R L-20 COMUNICAZIONE INTERCULTURALE**Verbale dell'audizione documentale del Nucleo di Valutazione
Università degli Studi di Milano-Bicocca**

Il Nucleo di Valutazione procede all'audizione documentale, richiamando quanto espresso nel documento allegato "Illustrazione iniziale alle audizioni e documentazione esaminata" (che costituisce parte integrante del presente verbale).

Esamina la documentazione riportata in detto allegato, in particolare l'ultima Relazione Annuale della Commissione Paritetica (2018), gli Indicatori Anvur 2018, gli audit precedenti, il quadro riepilogativo quadriennale elaborato dal Nucleo di Valutazione nella Relazione Annuale 2018 e, qualora disponibile, il Riesame Ciclico 2018 del corso.

La CPDS al fine di ottenere una adeguata rappresentanza di studenti per ciascun corso, ha invitato alle riunioni, comprese quelle svolte in corso d'anno, anche studenti non eletti; ha preso in esame, nel formulare la Relazione annuale, le problematiche emerse dai colloqui con i docenti e con gli studenti del corso.

Il presidente del CCD si incarica di contattare i pochi docenti o conduttori di laboratori che ottengono valutazioni non del tutto positive, al fine di concordare le strategie di miglioramento dell'efficacia didattica.

In merito ai contenuti, le aree che ottengono livelli di soddisfazione elevati sono la reperibilità dei docenti e il rispetto degli orari. L'insegnamento impartito in modalità blended-e-learning ottiene valutazioni complessivamente positive.

Dal questionario emergono comunque degli aspetti da migliorare, come ad esempio la richiesta degli studenti di alleggerire il carico didattico e di migliorare la qualità del materiale didattico che hanno a disposizione.

La Scheda SUA rileva che esiste un incremento costante della percentuale di studenti che conclude gli studi entro la durata normale del CdS, passando dal 35,1% al 39,4%; si assiste ad un calo conseguente dei laureati che concludono il percorso ad un anno dalla fine del CdS (da 49,8% a 43,4%). A un anno dalla laurea il tasso di occupazione è pari al 68,4%.

Nell'a.a. 2017-18 il CdS insieme al Dipartimento ha dato avvio a un progetto di Politiche Attive rivolto agli studenti; l'obiettivo è monitorare e migliorare l'esperienza dello studente, per individuare criticità e risorse ai fini di offrire percorsi di studio flessibili e di supportare il percorso didattico e formativo degli studenti. Il gruppo è composto da un referente del CdS che opera da un lato con il Presidente del CCD e dall'altro con le Responsabili e Coordinatrici del Progetto a livello di Dipartimento e con i referenti degli altri CdS. La CPDS invita il CdS al consolidamento di queste azioni, in particolar modo a quelle rivolte agli studenti lavoratori.

La CPDS rileva come il livello della soddisfazione complessiva degli studenti, a livello di Dipartimento, sia buona e pari a 2,25, l'efficacia della didattica ha punteggio 2,36 e gli aspetti organizzativi hanno punteggio 2,45. Questi dati collocano il Dipartimento fra i pimi all'interno dell'Ateneo rispetto a questi aspetti e sono comunque tutti lievemente superiori alla media di Ateneo. I dati del CdS per l'anno 2017, registrano un punteggio del 2,18 per quanto concerne la soddisfazione complessiva per gli studenti frequentanti (1,87 per i non frequentanti); l'efficacia della didattica è valutata 2,32 dai frequentanti (2,42 dai non frequentanti) ed infine gli aspetti organizzativi ottengono un punteggio pari a 2,42 per i frequentanti (2,13 per i non frequentanti). Tali dati sono pienamente in linea con quanto presente nella Scheda SUA del CdS che risulta completa e fruibile e analoga completezza e chiarezza si riscontra nei syllabi dei vari corsi pubblicati on-line. La CPDS invita il CdS a monitorare il dato relativo alla soddisfazione degli studenti non frequentanti e a mettere in atto strategie didattiche attente alle esigenze di questa tipologia di studenti; in tal senso il CdS sta attuando iniziative di supporto.

Le aule e le postazioni informatiche risultano in generale adeguate.

Inoltre, gli studenti valutano positivamente la chiarezza nella descrizione delle modalità di verifica e punteggi molto positivi si hanno anche per coerenza fra insegnamenti impartiti e quanto dichiarato nell'offerta didattica. Tuttavia la CPDS ha preso atto che nell'audizione del NDV relativa alla relazione Annuale 2018 la capacità di riconoscere criticità e margini di miglioramento con il contributo sia di studenti e docenti e di interlocutori esterni aveva riportato la valutazione "C" presentando delle criticità; pertanto la CPDS ha invitato il CdS a valutare attentamente i dati resi disponibili dai questionari, dai colloqui e dai contatti esterni, procedendo quindi alla progettazione, attuazione e documentazione di maggiori momenti di confronto con gli interlocutori esterni ed interni. L'analisi della scheda SMA rileva delle criticità in relazione agli indicatori relativi alla durata degli studi e al tasso di laureati in corso: la percentuale di laureati entro la durata normale degli studi è decisamente più bassa della media di area geografica, così come la percentuale di immatricolati che si laureano. Rispetto a tale punto il Rapporto di Riesame Ciclico indica alcuni correttivi concreti da attuare nel prossimo triennio.

La Scheda rileva come l'impossibilità di riconoscere le permanenze di studio in termini di CFU nelle tre lingue straniere ha potuto costituire un fattore che ha inciso sulla durata dei percorsi. Il CdS ha risolto nell'ultimo anno e mezzo tale problema.

D'altro canto la Scheda rileva degli aspetti positivi quali l'attrattività da altri Atenei e l'internazionalizzazione.

Per quanto riguarda il Rapporto di Riesame Ciclico 2018, il CdS mostra consapevolezza del quadro di notevoli mutamenti che hanno colpito il mercato del lavoro proprio negli ambiti che sono significativi per le figure formate in uscita; pertanto si propone un progetto di revisione degli ordinamenti, attuando solo la prima parte di questo percorso e di portarlo a termine nei prossimi anni. Anche a seguito di questa proposta il CdS ha comunque messo in atto dei correttivi relativi agli stage e alle attività laboratoriali; ha messo in atto un piano di confronto con le parti sociali e approntato uno spazio di riflessione interdisciplinare.

Il Nucleo di Valutazione, sulla base dell'esame della documentazione a disposizione, si esprime in merito al Requisito R3.

Le valutazioni sono rappresentate sinteticamente dai valori A, B, C, D comportanti le seguenti descrizioni: A (segnalato come prassi eccellente), B (approvato), C (accettato), D (non approvato). In presenza di valutazioni che si discostano dalla media è stato inserito un commento a dettaglio.

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

Requisito	Obiettivo		Valutazione
R3.A			B
	Punti di attenzione	Aspetti da considerare	
R3.A.1	Definizione dei profili in uscita	Viene dichiarato con chiarezza il carattere del CdS, nei suoi aspetti culturali e professionalizzanti? Le conoscenze, le competenze e gli altri elementi che caratterizzano ciascun profilo culturale e professionale sono descritti in modo completo e adeguato per definire i risultati di apprendimento attesi? I profili professionali, gli sbocchi e le prospettive occupazionali sono ben definiti e tengono realisticamente conto dei destini lavorativi dei laureati?	C Revisione dell'ordinamento
R3.A.2	Coerenza tra profili e obiettivi formativi	Gli obiettivi formativi specifici e i risultati di apprendimento attesi (disciplinari e trasversali) sono chiaramente declinati per aree di apprendimento e sono coerenti con i profili culturali e professionali individuati dal CdS? L'offerta formativa è adeguata al raggiungimento degli obiettivi?	B
R3.A.3	Consultazione delle parti interessate	In fase di progettazione, sono state approfondite le necessità di sviluppo (umanistico, scientifico, tecnologico, sanitario o economico-sociale) dei settori di riferimento? Sono state attuate consultazioni sistematiche delle principali parti interessate, (studenti, docenti, organizzazioni scientifiche e professionali, del mondo della cultura, della produzione ecc.)?	B

		In assenza di organizzazioni professionali di riferimento, il CdS assicura che sia creato un luogo di riflessione (un comitato d'indirizzo ad esempio) coerente con i profili culturali in uscita, che rifletta, approfondisca e fornisca elementi in merito alle effettive potenzialità occupazionali dei laureati?	
		Tali indicazioni hanno effettivo riscontro nell'erogazione dei percorsi formativi?	
Requisito	Obiettivo		Valutazione
R3.B			B
	Punti di attenzione	Aspetti da considerare	
R3.B.1	Orientamento e tutorato	Le attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita sono in linea con i profili culturali e professionali disegnati dal CdS?	B
		Il CdS favorisce la consapevolezza delle scelte da parte degli studenti?	
		In sede di orientamento in itinere e in uscita, viene tenuto conto dei risultati del monitoraggio delle carriere?	
		Le iniziative di introduzione o di accompagnamento al mondo del lavoro tengono conto dei risultati del monitoraggio degli esiti e delle prospettive occupazionali?	
R3.B.2	Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze	Le conoscenze richieste o raccomandate in ingresso sono chiaramente individuate, descritte e pubblicizzate? Viene redatto e adeguatamente pubblicizzato un syllabus?	B
		Il possesso delle conoscenze iniziali indispensabili è efficacemente verificato? Le eventuali carenze sono puntualmente individuate e comunicate agli studenti?	
		Sono previste attività di sostegno in ingresso o in itinere (precorsi, tutorati di sostegno)?	
		Nel caso di CdS di secondo ciclo, è verificata l'adeguatezza della preparazione dei candidati? Sono specificate le eventuali forme di integrazione dei requisiti di accesso?	
		Sono previsti interventi per favorire l'integrazione di studenti provenienti da diverse lauree di primo livello e da diversi Atenei?	
R3.B.3	Organizzazione di percorsi flessibili	L'organizzazione didattica incentiva l'autonomia dello studente (nelle scelte, nell'apprendimento critico, nell'organizzazione dello studio) e garantisce guida e sostegno adeguati da parte dei docenti?	B
		Le attività curriculari e di supporto utilizzano metodi e strumenti didattici flessibili, modulati sulle specifiche esigenze delle diverse tipologie di studenti (E.g. tutorati di sostegno, percorsi di approfondimento, percorsi di eccellenza)?	
		Sono presenti iniziative di supporto per gli studenti con esigenze specifiche (e.g. studenti lavoratori, disabili)?	
		Il CdS favorisce l'accessibilità, nelle strutture e nei materiali didattici, agli studenti disabili?	
R3.B.4	Internazionalizzazione della didattica	Sono previste iniziative per il potenziamento della mobilità degli studenti a sostegno di periodi di studio e tirocinio all'estero? (anche collaterali ad Erasmus)	B
		Con particolare riguardo ai Corsi di Studio internazionali, è effettivamente realizzata la dimensione internazionale della didattica? (E.g. la quota di studenti e quella di ore di docenza erogata da esperti stranieri è adeguata a definire un ambiente di studio internazionale?)	
R3.B.5	Modalità di verifica dell'apprendimento	Il CdS possiede un sistema di regole e indicazioni di condotta per lo svolgimento delle verifiche intermedie e finali?	B
		Le modalità di verifica adottate per i singoli insegnamenti sono adeguate ad accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi?	
		Le modalità di verifica sono chiaramente descritte nelle schede degli insegnamenti? Vengono espressamente comunicate agli studenti?	
		Il CdS dispone di procedure per gestire gli eventuali reclami degli studenti e assicura che siano loro facilmente accessibili?	
Requisito	Obiettivo		Valutazione
R3.C			B
	Punti di attenzione	Aspetti da considerare	
R3.C.1	Dotazione e qualificazione del personale docente	I docenti sono adeguati, per numerosità e qualificazione, a sostenere le esigenze del CdS, tenuto conto sia dei contenuti scientifici che dell'organizzazione didattica?	B
		Viene valorizzato il legame fra le competenze scientifiche dei docenti (accertate attraverso il monitoraggio dell'attività di ricerca) e la loro pertinenza rispetto agli obiettivi didattici?	
		Sono presenti iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche nelle diverse discipline? (E.g. formazione all'insegnamento, mentoring in aula, condivisione di metodi e materiali per la didattica e la valutazione...)	
		I docenti adottano metodi di insegnamento efficaci? Utilizzano, dove opportuno, una varietà di metodi e strumenti didattici? Le nuove tecnologie sono impiegate opportunamente?	
		Si rilevano aree di sofferenza nel quoziente studenti/docenti? Se sì, il CdS ha previsto azioni correttive?	
R3.C.2	Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica	Il CdS dispone di personale tecnico-amministrativo in grado di assicurare un sostegno efficace alle proprie attività?	B
		Esiste un'attività di verifica della qualità del supporto fornito a docenti, studenti e interlocutori esterni?	
		Esiste una programmazione del lavoro svolto dal personale tecnico-amministrativo, corredata da responsabilità e obiettivi e che sia coerente con l'offerta formativa del CdS?	

		Sono disponibili adeguate strutture e risorse di sostegno alla didattica? (E.g. biblioteche, ausili didattici, infrastrutture IT...)	
		I servizi sono facilmente fruibili dagli studenti?	
Requisito	Obiettivo		Valutazione
R3.D			B
	Punti di attenzione	Aspetti da considerare	
R3.D.1	Contributo dei docenti e degli studenti	Sono presenti attività collegiali dedicate alla revisione dei percorsi, al coordinamento didattico tra gli insegnamenti, alla razionalizzazione degli orari, della distribuzione temporale degli esami e delle attività di supporto?	C Da migliorare qualitativamente e quantitativamente i momenti di confronto
		Vengono analizzati i problemi rilevati e le loro cause?	
		Docenti e studenti hanno modo di rendere note agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento?	
		Sono adeguatamente analizzati e considerati gli esiti della rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi e laureati? Alle considerazioni complessive della CPDS (e degli altri organi di AQ) sono accordati credito e visibilità?	
R3.D.2	Coinvolgimento degli interlocutori esterni	Sono garantite interazioni in itinere con le parti interessate consultate in fase di programmazione del CdS?	C Ci sono margini di miglioramento
		Le modalità di interazione in itinere sono adeguate alla Classe di laurea, agli obiettivi del CdS e alle esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi?	
		Il CdS garantisce il dialogo con altri interlocutori, oltre quelli inizialmente consultati, in funzione delle diverse esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi?	
		Vengono analizzati e monitorati i percorsi di studio, i risultati degli esami e gli esiti occupazionali (a breve, medio e lungo termine) dei laureati del CdS, anche in relazione a quelli della medesima Classe su base nazionale o regionale?	
		Qualora gli esiti occupazionali dei laureati siano risultati poco soddisfacenti, il CdS ha aumentato il numero di interlocutori esterni, al fine di accrescere le opportunità dei propri laureati (E.g. attraverso l'attivazione di nuovi tirocini, contratti di apprendistato, stage o altri interventi di orientamento al lavoro)?	
R3.D.3	Interventi di revisione dei percorsi formativi	Il CdS garantisce che l'offerta formativa sia costantemente aggiornata e rifletta le conoscenze disciplinari più avanzate?	B
		Viene dato seguito alle proposte di azioni migliorative provenienti da docenti, studenti e personale di supporto (una volta valutata la loro plausibilità e realizzabilità)?	
		Viene dato seguito alle proposte di azioni migliorative provenienti dalla CPDS e dagli organi dell'AQ?	
		Vengono monitorati gli interventi promossi e ne viene adeguatamente valutata l'efficacia?	