

Nucleo di Valutazione Università degli Studi di Milano-Bicocca
Attività di valutazione della didattica e audizioni CdS (AVA-ANVUR)

Verbale audizione del 8 gennaio 2016

Denominazione del Corso di Studio: **E1501N SCIENZE DEL TURISMO E COMUNITÀ LOCALE (STCL)**

Classe: L-15

Sede: Università degli Studi di Milano-Bicocca, Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale

Primo anno accademico di attivazione: 2008/09

Inizio audizione contestuale: 08/01/2016 ore 14.00 – termine ore 16.00

Presente per il Nucleo di Valutazione il Prof. Paolo Mariani, coadiuvato dall'Ing. Francesco Rubini del Settore Programmazione e Controllo.

Presente per il Gruppo di riesame: Prof.ssa Elisabetta Ruspini (Responsabile CdS e Responsabile Riesame), Prof.ssa Sara d'Urso (Referente Assicurazione della Qualità del CdS), Prof. Ezio Marra (docente del CdS e vice Presidente STCL), Dott.ssa Anna G. Addamiano (tecnico-amministrativo).

Presenti per il Presidio della qualità di Ateneo: Prof. Emanuela Bricolo, Dott. Manuela Tagliavini, Dott. Ludovico Rossari, Prof. Angelo Cavallin, Sig. Luca Racchetti, Sig. Francesco Paladini.

Sono inoltre presenti: Sig. Donatella Cattaneo.

PREMESSA.

Il Nucleo di Valutazione ricorda che ha preventivamente informato, nel corso delle riunioni del PQA con le Commissioni Paritetiche come preparazione alle relazioni e ai Rapporti di riesame, di come l'ANVUR nelle Linee Guida emanate il 20 aprile 2015 abbia previsto che il Nucleo partecipi al processo AVA predisponendo un piano di audizioni, come riportato nel verbale della riunione del Nucleo del 18/06/2015 (punto 2).

Il Nucleo ha pertanto definito un calendario di audizioni contestuali alle riunioni di riesame da parte del PQA, selezionando 22 CdS nelle varie Aree, da effettuarsi nell'A.A. corrente, mentre ulteriori 22 + 22 audizioni saranno calendarizzate nei prossimi due anni, a completamento dei 66 corsi previsti. L'elenco dei CdS selezionati non è stato diffuso a priori dal Nucleo di Valutazione.

A monte di ciascuna audizione il Nucleo ha riesaminato la propria Relazione Annuale 2015 documentale ai fini della verifica attuale degli aspetti inerenti il singolo CdS oggetto della specifica audizione.

Sono parimenti parti integranti del presente verbale le Relazioni Annuali e le eventuali Relazioni Cicliche (ove previste), nella formulazione aggiornata e definitiva rispetto a quella presentata in audizione, a seguito delle integrazioni formulate in tale sede di riesame del PQA; sono inoltre allegate le Relazioni delle Commissioni Paritetiche e le schede SUA.

Lo svolgimento contestuale dell'incontro del Nucleo con quello del Gruppo di Riesame con il PQA ha consentito, pur nel rispetto delle reciproche specificità, di incrementare significativamente la completezza dell'audizione stessa, integrando le osservazioni e domande da parte del Nucleo con quelle da parte del PQA, prendendo atto delle risposte fornite alla luce di entrambi gli aspetti valutativi.

OSSERVAZIONI GENERALI SUI RAPPORTI CON I CORSI DI STUDIO

I CdS hanno a disposizione un insieme diversificato di modalità di comunicazione da e verso l'Amministrazione Centrale e gli Organi istituzionali, in particolare con il PQA che organizza incontri periodici al fine di coordinare le attività sia formali che di linee guida. Ad esempio riunioni di pianificazione delle attività dei Gruppi di riesame, sia a livello qualitativo che di tempistiche, incontri di discussione sulle problematiche inerenti la predisposizione delle Relazioni Paritetiche,

dei Riesami annuali e ciclici al fine di verificare le specificità, le problematiche comuni, e le conseguenti modalità di coordinamento e di possibile soluzione.

E' a disposizione dei CdS un "Cruscotto della Didattica" realizzato dall'Amministrazione Centrale al fine di rendere disponibili immediatamente le informazioni sia qualitative che quantitative sui CdS, sulle coorti di studenti, sui tassi di abbandono e molto altro. Tale cruscotto è risultato fondamentale per una compiuta, tempestiva ed aggiornata fornitura di dati alle Commissioni Paritetiche ed ai Gruppi di Riesame. Risulta da implementare la storicizzazione dei dati, che potrebbe consentire un recupero successivo rispetto ad una data prefissata, a oggi è previsto un coordinamento sulle date di estrapolazione contemporanea dei dati al fine di comparabilità tra i vari CdS e tra gli stessi dati del singolo CdS.

Il Presidio della Qualità, Ramo Didattica, ha attivato un sistema di ticketing accessibile dal sito di Ateneo, aperto a docenti e personale, attraverso il quale richiedere informazioni, pareri ed indicazioni, ovvero per segnalare problematiche o necessità. Segnalazioni di criticità o problematiche, o richieste di informazioni, possono essere inviate anche dagli studenti tramite una casella di posta appositamente dedicata, anch'essa accessibile dal sito di Ateneo.

OSSERVAZIONI GENERALI SUI CORSI TRIENNALI.

Nelle audizioni sono stati evidenziati alcuni punti con validità generale che sono stati pertanto riportati in tutti i relativi verbali.

- a) Si rileva come un elemento di attrattività potrebbe essere costituito dalla capacità del corso di aprirsi sia al mercato del lavoro, ricordando tra le possibili destinazioni anche le attività imprenditoriali o professionali a vari livelli, sia all'eventuale proseguimento nel percorso di studi.
- b) Risulta inoltre essere opportuno porsi come fornitori di formazione utile al proseguimento di studi verso anche altri CdS magistrali che non siano quello di "sbocco naturale".
- c) Dalle indicazioni ricevute dalla quasi totalità delle parti sociali, appare preferibile avvalersi di un laureato in corso piuttosto che di un laureato con il massimo dei voti ma con un tempo di conseguimento del titolo dilatato. Questo non a discapito del livello qualitativo, ma derivante da una ottimizzazione dei tempi di conseguimento, attraverso ad esempio una pianificazione coordinata degli appelli, la distribuzione annuale degli insegnamenti o tramite un efficace tutoraggio.
- d) Sia dalle indicazioni delle parti sociali che dai ritorni di tipo qualitativo dagli ex-studenti, emergono come elementi utili nell'inserimento in diversi settori produttivi le Soft Skill, in quanto caratteristiche personali importanti in qualsiasi contesto lavorativo poiché influenzano il modo in cui si fa fronte di volta in volta alle richieste dell'ambiente stesso.
- e) Risulta particolarmente importante, al fine di sempre meglio raffinare gli obiettivi e la tipologia di offerta didattica proposta, avere dei riscontri periodici da parte degli ex-studenti, per verificare che la mission di preparazione risulti corrispondente ai risultati effettivamente raggiunti. In particolare nella differenziazione dei quattro valori: a) proseguimento nel percorso formativo magistrale di sbocco naturale; b) proseguimento in un percorso formativo magistrale diverso da quello di sbocco naturale; c) introduzione nel mondo del lavoro su attività strettamente inerenti la tipologia del proprio corso; d) introduzione nel mondo del lavoro su attività non inerenti o parzialmente inerenti la tipologia del proprio corso. Risulta pertanto auspicabile una incentivazione ad esempio alla costituzione di associazioni di ex-studenti ed il mantenimento di un costante rapporto con esse.
- f) Va tuttavia sottolineato come la progettazione del corso di studi da un lato veda il fabbisogno culturale del soggetto studente, il quale deve principalmente sentirsi inserito, come laureato, nella società, e dall'altro veda gli obiettivi pratici di inserimento del laureato nel mondo del lavoro o della ricerca.
- g) Al fine di ottimizzare quanto evidenziato nelle osservazioni precedenti, si suggerisce di organizzare dei comitati di indirizzo che coinvolgano laureati, aziende e ove presenti

associazioni, ordini professionali, consulenti del lavoro oltre a figure specifiche relative ai singoli corsi di studio. Compito di tali comitati potrebbe essere la condivisione delle informazioni, formulando proposte in relazione sia al mondo del lavoro sia agli ambiti didattici.

OSSERVAZIONI SUL CORSO.

Si esamina la scheda dell'audizione documentale effettuata per la relazione annuale del nucleo del 2015; vengono quindi approfonditi gli aspetti relativi alle questioni esaminate e considerate le osservazioni relative, evidenziate nella relazione stessa, al fine di verificare lo stato attuale e l'evoluzione documentata del corso ai fini della rispondenza a detti requisiti.

Vengono acquisite la scheda SUA, il Regolamento Didattico, la Relazione Paritetica del 9/11/2015, il Riesame Annuale del 27/11/2015 nella versione definitiva a seguito di quanto emerso con il Presidio della Qualità in data 08/01/2016. Non era previsto il Riesame Ciclico, per cui ci si riferisce a quello relativo all'A.A. 2014/2015 del 10/12/2014.

La scheda pertanto viene così aggiornata:

A. Coerenza tra la domanda di formazione espressa dal sistema professionale di riferimento, obiettivi formativi dichiarati dai CdS e risultati di apprendimento previsti
A1) la metodologia usata per accertare la coerenza tra la domanda di formazione espressa dal sistema professionale di riferimento, obiettivi formativi dichiarati dai CdS e risultati di apprendimento previsti, è ritenuta pienamente adeguata?
Il corso si prefigge la formazione di professionisti esperti operanti, sino alle qualifiche di quadro, consulente o titolare di azienda, nell'industria dell'ospitalità, nell'area dell'amministrazione pubblica e nelle organizzazioni pubbliche e private di studio e promozione del turismo e dello sviluppo locale. Il collegamento con il mondo del lavoro, è assicurato in particolare tramite i docenti dei laboratori (e di una parte consistente dei corsi erogati) in quanto sono tenuti da professionisti esperti nel campo del Turismo. Il punto di forza costituito dai laboratori (più di 20 in totale), con parte applicativa e professionalizzante particolarmente gradita da studentesse/studenti viene integrato dall'offerta di stage come strumento in grado di favorire l'inserimento occupazionale di laureati e laureate. L'internazionalizzazione viene perseguita grazie al flusso di studenti Erasmus in uscita e dall'offerta didattica internazionale, incentivata dalla presenza di due Summer School (Maldiva e India). Tale approccio, sia pur efficace, non trova riscontro documentale delle singole fasi per cui non appare esplicitata una metodologia consolidata ma un insieme di segnali collezionati da emittenti diverse pur in linea con gli obiettivi formativi.
<input type="checkbox"/> A (segnalato come prassi eccellente) - <input checked="" type="checkbox"/> B (approvato) <input type="checkbox"/> C (accettato) - <input type="checkbox"/> D (non approvato)
A2) gli obiettivi formativi sono formulati secondo le Linee guida europee?
Alla luce dei descrittori di Dublino, gli obiettivi formativi e i risultati di apprendimento attesi risultano solo sufficientemente presentati, come riportato nella scheda SUA.
<input type="checkbox"/> A (segnalato come prassi eccellente) - <input type="checkbox"/> B (approvato) <input checked="" type="checkbox"/> C (accettato) - <input type="checkbox"/> D (non approvato)
A3) il sistema professionale di riferimento e gli altri stakeholder sono stati identificati con precisione, facendo riferimento al quadro normativo aggiornato e garantendo la rappresentatività a livello regionale, nazionale e/o internazionale?
Si tratta di professioni riconducibili al terzo Grande Gruppo (professioni tecniche) della NUP Istat-Isfol, il Corso di Laurea copre la formazione di professionisti esperti operanti, sino alle qualifiche di quadro, consulente o titolare di azienda, nell'industria dell'ospitalità, nell'area dell'amministrazione pubblica e nelle organizzazioni pubbliche e private di studio e promozione del turismo e dello sviluppo locale. Prepara alle professioni di: Agenti di pubblicità, Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate, Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali, Organizzatori di convegni e ricevimenti, Agenti di viaggio, Tecnici dei musei. La formazione prepara quindi per una ampia gamma di professioni e si confronta attraverso una rete di canali informali europei in particolare sulla ricerca museale. In questo settore non esistono associazioni formali od ordini per cui il sistema di riferimento sia territoriale che internazionale è di tipo diretto tramite docenti dei laboratori (e di una parte consistente dei corsi erogati) in quanto tenuti da professionisti/e esperti/e nel campo del Turismo e non esiste una formalizzazione che fornisca evidenze documentali.

<p>Il CdS ha preso atto di tale necessità e si ripropone di perseguire una maggiore formalizzazione degli eventi. Risultano altresì correttamente formalizzate le altre attività periodiche (ad es. l'evento "Fare Turismo" http://www.fareturismo.it/milano2014/?pageId=40#)</p>
<p><input type="checkbox"/> A (segnalato come prassi eccellente) - <input type="checkbox"/> B (approvato) <input checked="" type="checkbox"/> C (accettato) - <input type="checkbox"/> D (non approvato)</p>
<p>A4) esistono dati quantitativi sugli sbocchi occupazionali dei laureati del CdS aggiornati agli ultimi 3 anni ?</p> <p>Per ciascun CdS sono reperibili al link http://www.almalaurea.it/universita/occupazione i dati occupazionali dei laureati relativamente agli ultimi due anni; per l'anno precedente l'Ateneo utilizzava il sistema Stella. Tali dati, nel dettaglio specifico, sono stati riportati e valutati nel Riesame annuale.</p> <p>Si provvede all'organizzazione di seminari/workshop con docenti/esperti del Turismo al fine di aumentare l'attenzione alle interdipendenze tra settore turistico e altri settori produttivi, oltre alla partecipazione ad eventi organizzati a livello nazionale ed internazionale con la partecipazione anche di enti ed associazioni. I rappresentanti del CdS segnalano che è complesso avere dati in proposito poiché anche Istat fatica a posizionare la figura professionale tra alberghiero e marketing.</p>
<p><input type="checkbox"/> A (segnalato come prassi eccellente) - <input checked="" type="checkbox"/> B (approvato) <input type="checkbox"/> C (accettato) - <input type="checkbox"/> D (non approvato)</p>
<p>A5) esistono relazioni analitiche sui profili professionali in uscita provenienti da esperti o da organizzazioni esterne all'ateneo ?</p> <p>Unico riferimento esterno all'Ateneo, il tasso di occupati, secondo la definizione Istat, fornito da AlmaLaurea. In considerazione dei molteplici rapporti sia continuativi che periodici, il CdS potrebbe produrre una sintesi qualitativa su dati non strutturati provenienti da incontri e condivisioni con esperti e organizzazioni ad esempio SISTUR - Società Italiana di Scienze del Turismo.</p>
<p><input type="checkbox"/> A (segnalato come prassi eccellente) - <input type="checkbox"/> B (approvato) <input checked="" type="checkbox"/> C (accettato) - <input type="checkbox"/> D (non approvato)</p>
<p>A6) sono state svolte negli ultimi tre anni attività di consultazione con soggetti del sistema professionale di riferimento e altri stakeholder, sia ai fini di ricognizione della domanda di formazione che di monitoraggio dell'efficacia dei percorsi formativi?</p> <p>Nell'ambito del consolidamento delle connessioni tra studenti e mondo del lavoro, il Presidente del CdS ha presieduto il IX incontro dei Presidenti dei Corsi di Laurea e dei Direttori dei Master in Turismo (2014) in collaborazione con SISTUR Società Italiana Scienze del Turismo e il primo incontro tenutosi per la I edizione milanese di "Fare Turismo". Partecipa altresì al comitato scientifico della Società Navigli Lombardi S.C.A.R.L (Salvaguardia, recupero, gestione e valorizzazione dei Navigli Lombardi e delle relative pertinenze territoriali) con la quale è stato attuato un protocollo di intesa ed è stato promosso un convegno nazionale sui Percorsi di Leonardo (2014) (http://www.naviglilombardi.it/luoghi-di-leonardo-patrimonio-dellumanita-unesco/) ed il WCC World Canals Conference (Conferenza mondiale dei canali navigabili: http://www.wcc2014.net/). Ad entrambi i convegni hanno partecipato studentesse/studenti del CdS. La rilevazione appare continua poiché i professionisti sono inseriti nei corsi, i crediti liberi sono acquisiti con scuole estive e relazioni con esperti e professionisti. Il monitoraggio dell'efficacia non è pienamente sviluppato. In particolare non si ritrovano con chiarezza figure professionali interne al CdS che si occupano di stage rendendone difficile il monitoraggio e carente l'aspetto organizzativo. In relazione alla capacità di attrazione del CdS, il numero chiuso non fornisce indicazioni sulla domanda di formazione.</p>
<p><input type="checkbox"/> A (segnalato come prassi eccellente) - <input checked="" type="checkbox"/> B (approvato) <input type="checkbox"/> C (accettato) - <input type="checkbox"/> D (non approvato)</p>
<p align="center">B. Miglioramento continuo nei CdS</p>
<p>B1) i riesami dei CdS individuano i problemi più rilevanti, ne analizzano le cause, propongono le soluzioni e, una volta che queste vengono adottate, ne valutano l'efficacia?</p> <p>I Riesami annuali e ciclici analizzano la situazione, esaminano le indicazioni delle Relazioni Paritetiche, e propongono le soluzioni ritenute opportune e praticabili ai problemi evidenziati; verificano l'efficacia delle azioni intraprese nel passato e eventualmente ripropongono le azioni se efficaci o ne propongono di nuove qualora il problema non risulti efficacemente ridotto o risolto, definendone modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità. La metodologia di verifica si è basata sui risultati raccolti nei contatti diretti tra docenti (sovente anche operatori) e studenti, sia nei laboratori sia in eventi specifici anche con gli operatori esterni del settore. Efficaci per il CdS sono risultate le analisi sulle basi di dati statistici forniti dall'Ateneo.</p>
<p><input type="checkbox"/> A (segnalato come prassi eccellente) - <input checked="" type="checkbox"/> B (approvato)</p>

C (accettato) - D (non approvato)

GIUDIZIO COMPLESSIVO

A (segnalato come prassi eccellente) - B (approvato)

C (accettato) - D (non approvato)