

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
SUOR ORSOLA
BENINCASA



RAPPORTO DI RIESAME CICLICO 2019

Corso di Studi in Scienze della comunicazione

PREMESSA

Denominazione del Corso di Studio	Corso di Studi in Scienze della comunicazione
Classe:	L-20 - Scienze della comunicazione
Sede e dipartimento	Dipartimento di Scienze formative, psicologiche e della comunicazione - Corso Vittorio Emanuele, 292- 80135 Napoli.
Anno accademico di attivazione	2000-2001

GRUPPO AQ/RIESAME:

Responsabile del CdS	PETRILLO Antonio
Componenti Gruppo AQ/Riesame	Davide BORRELLI Stefania FERRARO Arturo LANDO
Rappresentante degli studenti	Carmen Cavallo
Rappresentante personale tecnico-amministrativo	Salvatore Buonomo; Stefania Persico (Uff. Job Placement di Ateneo)
Ulteriori soggetti consultati	Tutor: Igor SCOGNAMIGLIO; Maria D'AMBROSIO; Comitato di Indirizzo

INCONTRI DEL GRUPPO DI AQ/RIESAME

Data della riunione	Argomenti oggetto di analisi/discussione
25/10/2019 AQ	Organizzazione attività lavorative Riesame ciclo 2019 (si veda verbale gruppo AQ 25 ottobre 2019)

	SMA-RC).
15/11/2019 AQ	Confronto su avanzamento lavori di compilazione Riesame ciclico 2019 (si veda verbale gruppo AQ 15 novembre 2019 Avanzamento riesame 2019).
25 /11/2019 AQ	Confronto su avanzamento lavori di compilazione Riesame ciclico 2019 (si veda verbale gruppo AQ 25 novembre 2019 Avanzamento riesame 2019).
3/12/2019 Consiglio CDS	Confronto su avanzamento lavori di compilazione Riesame ciclico 2019 (si veda verbale Consiglio CdS 3 dicembre 2019 Avanzamento riesame 2019).
11/12/2019 AQ	Analisi della Relazione CPDS 2019 e approvazione complessiva delle sezioni 1-5 del RCR (si veda verbale gruppo AQ 11 dicembre 2019).

RIUNIONI APPROVAZIONE

Data della riunione – Organo (CdS; Cons. Dip.)	Estratto del Verbale/Sintesi dell'esito della discussione dell'organo collegiale
13/12/2019 Consiglio CdS	Approvazione documento finale Riesame ciclico 2019 sezioni 1-5 (si veda verbale Consiglio 13 dicembre 2019 - approvazione riesame 2019).
17/12/2019 - Dipartimento	Discussione e approvazione del RCR (sezioni 1-5) [...] Sul primo punto all'O.d.G., Rapporti di riesame ciclico dei C.d.S, il Consiglio dopo ampia e approfondita discussione, all'unanimità approva i rapporti di Riesame Ciclico 2019 di tutti i Corsi di Studio del Dipartimento e relativi verbali così come sono riportati nell'allegato n. 1 parte integrante del presente verbale (allegato al faldone) [...]

PRIMA SEZIONE

DEFINIZIONE DEI PROFILI CULTURALI E PROFESSIONALI E ARCHITETTURA DEL CDS

1.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

Come si evince dal **documento di riesame ciclico 2016** e successive **schede SUA** (in particolare **2016 e 2017**), Il Corso di Studi è stato sottoposto a una riprogettazione per definire i profili professionali in maniera più specifica e più coordinata rispetto alle esigenze del mercato del lavoro.

A seguito della riprogettazione del Corso di Studi, è stato anche riorganizzato il Comitato di Indirizzo, affinché lo stesso potesse essere composto da soggetti in grado di rappresentare le esigenze formative e del mercato del lavoro relative ai tre differenti profili formativi in uscita (**si veda verbale Consiglio del Corso di Studio in Scienze della comunicazione del 21 febbraio 2019**).

Nel complesso, le attività programmate e realizzate hanno condotto ai seguenti principali mutamenti:

- Costituzione di un nuovo Comitato di Indirizzo e potenziamento delle consultazioni con le parti sociali interessate ai profili professionali in uscita.
- Approvazione di un nuovo Regolamento didattico del CdS.
- Arricchimento dell'offerta degli insegnamenti a scelta, in funzione delle esigenze formative individuali.
- Redistribuzione del carico didattico complessivo.
- Risoluzione di criticità segnalate rispetto alla questione dell'adeguatezza delle conoscenze preliminari.

1.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Punti di forza

I risultati del Corso di Studi sono rilevabili soprattutto facendo riferimento al buon andamento del tasso di occupazione dei laureati e della loro retribuzione mensile e alla percentuale di laureati soddisfatti per il lavoro che attualmente stanno svolgendo. Molto alta la percentuale dei laureati che ha frequentato più del 75% degli insegnamenti.

Buona anche la percentuale di studenti soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale.

Resta elevata la percentuale di laureati che si iscriverebbe nuovamente al Corso di Studi in oggetto.

Complessivamente è elevato il numero di studenti che ritiene il carico di studio degli insegnamenti adeguato alla durata del Corso di Studi.

Importante sottolineare la crescita del dato relativo all'internazionalizzazione, in costante incremento e largamente superiore al dato regionale e nazionale. Ottimi i valori degli indicatori relativi alla regolarità di carriera (**si vedano documento AlmaLaurea 2019; SMA 2019; documento Scheda commento opinioni degli studenti 2019, di seguito OPIS**).

Pertanto, si evidenziano – quali punti di forza – i seguenti aspetti:

- a) Le premesse che hanno portato, in sede di progettazione del CdS (**Scheda SUA 2019, quadro A1.a**), alla definizione degli obiettivi culturali e professionali sono

ancora valide.

Attualmente il Corso di Studi è articolato in tre curricula, per perseguire l'obiettivo di formare esperti di alto profilo che sappiano gestire il processo comunicativo rispetto alle attività manageriali e organizzative o che sviluppino competenze di analisi ed elaborazione di testi e prodotti dell'industria culturale.

I tre curricula sono:

- Comunicazione istituzionale e d'impresa, che forma professionisti che sappiano analizzare le esigenze del mercato e sappiano attuare politiche di marketing e comunicazione adeguate (**si veda documento SUA 2016 e segg.**);

- Media e Culture, che forma professionisti che possano inserirsi nel mercato della produzione culturale, con particolare attenzione allo sviluppo di competenze di analisi e produzione di contenuti crossmediali per l'informazione e la narrazione (**si veda documento SUA 2016 e segg.**);

- Cinema e televisione, che forma professionisti in grado di analizzare e utilizzare il modello narrativo per la produzione di contenuti per l'industria del cinema e della televisione (**si veda documento SUA 2016 e segg.**).

Per ciascuno dei tre curricula è stato compiuto un lavoro di forte caratterizzazione del profilo professionale in uscita (**si veda verbale CI 2 maggio 2019**).

Nello specifico, la caratterizzazione del precedente percorso in Comunicazione di massa è avvenuta attraverso la progettazione di due curricula: Media e Culture e Cinema e televisione (**si veda Riesame 2016**).

Per il curriculum Media e Culture il processo di caratterizzazione del profilo professionale è stato definito attraverso un forte potenziamento degli insegnamenti propri di una formazione di base, tra cui Diritto dell'informazione nel mondo globale, Storia della globalizzazione, Antropologia dei simboli, Sociologia dei processi culturali; inoltre vi è stato un proficuo investimento su insegnamenti caratterizzati da un approccio critico alle tematiche della contemporaneità, per esempio Simbolica delle istituzioni, Sociologia del mondo islamico; non meno importante il ruolo di insegnamenti più tecnici, tra i quali Reportage (**si vedano verbali CI 31 gennaio 2018; Consiglio CdS 5 febbraio 2018**).

Per il curriculum di Cinema e televisione, seguendo la stessa logica di rafforzamento di una preparazione di base e di un congiunto potenziamento delle discipline caratterizzanti, sono stati incrementati gli insegnamenti propri di cultura generale – tra cui Storia della globalizzazione, Sociologia dei processi culturali, Economia dei media – e gli insegnamenti più tecnici, tra cui Tecniche del documentario, Teorie e tecniche del linguaggio cinematografico, Teorie e tecniche del linguaggio televisivo, Analisi del film e del prodotto televisivo.

Per “Comunicazione pubblica e d'impresa” è stato perseguito l'obiettivo di rafforzare le competenze critiche, analitiche e di ricerca del percorso, al fine di evitare una concorrenza sul mercato del lavoro tra i laureati in Scienze della Comunicazione e i laureati in materie economiche (con competenze di natura più tecnica e gestionale); pertanto, sono stati potenziati gli insegnamenti che consentono sia lo sviluppo di conoscen-

ze di base, tra i quali Economia dell'impresa, sia gli insegnamenti finalizzati a sviluppare capacità di analisi tra cui Metodologia della ricerca sociale e Sociologia dei processi culturali. Relativamente a tale curriculum è stato perseguito e raggiunto l'obiettivo di caratterizzare il percorso formativo con la definizione di profili di analisti, più che di tecnici dell'impresa, intervenendo soprattutto sulla pianificazione delle attività laboratoriali, a partire dai laboratori caratterizzanti, tra cui "Piano di comunicazione d'impresa"; "Bilancio di sostenibilità", "Assessment Center" (**si vedano verbali CI 31 gennaio 2018; Consiglio CdS 5 febbraio 2018**).

b) Le esigenze e le potenzialità di sviluppo dei settori di interesse del CdS possono ritenersi soddisfatte, grazie soprattutto al contributo del nuovo Comitato di Indirizzo (**si veda verbale CI 20 maggio 2019**).

I lavori di riprogettazione – coordinati dal Responsabile del Corso di Studi, di concerto con il Consiglio del Corso di Studi medesimo e con l'ausilio dell'Ufficio Job Placement e dell'Ufficio Orientamento – sono stati supportati da differenti fasi di consultazione con soggetti adeguatamente rappresentativi della produzione di beni, servizi e professioni direttamente connessi al Corso di Studi. Le indagini e le consultazioni sono state effettuate in parte direttamente e in parte tramite studi di settore, coinvolgendo soggetti operanti a livello regionale, nazionale e in parte internazionale (**si veda**

documento di riesame ciclico 2016; si vedano verbali CI 12 settembre 2017; CI 31 gennaio 2018; CI 20 maggio 2019).

In particolare, sono stati ridefiniti i seguenti ambiti: sbocchi occupazionali, fabbisogni formativi, obiettivi formativi, attività didattica (**si veda verbale CI 20 maggio 2019**).

In precedenza il Corso di Studi era articolato in due percorsi, più generici: Comunicazione istituzionale e d'impresa e Comunicazione di massa.

c) Come anticipato al punto b), il processo di consultazione delle parti interessate ai profili professionali in uscita è particolarmente articolato.

In particolare il confronto tra componente studentesca e il personale docente si svolge in maniera continuativa nelle riunioni previste dal Cronoprogramma adottato dal PQA, che intensificano le occasioni di incontro anche con riunioni informali degli studenti che riferiscono poi agli organi per il tramite dei loro rappresentanti (**si veda documento Relazione CPDS 2019**).

d) Le riflessioni provenienti dalle consultazioni delle parti sociali e degli studenti sono state tradotte in alcuni interventi per calibrare sempre più i profili professionali in uscita.

Nel corso delle sue periodiche riunioni il Comitato di Indirizzo ha contribuito alla valutazione dei tratti distintivi

dell'offerta didattica e alla verifica della perdurante coerenza del progetto formativo degli obiettivi formativi, dei risultati di apprendimento attesi con i profili in uscita e con gli sbocchi occupazionali (**si vedano verbali CI 12 settembre 2017; CI 31 gennaio 2018; CI 20 maggio 2019**).

Attualmente ognuno dei tre curricula presenta un preciso piano di laboratori e di insegnamenti caratterizzati, con una particolare attenzione rivolta alla conoscenza dei mercati internazionali e all'incremento della capacità del laureato di relazionarsi con tutto il sistema-azienda (**si veda documento SUA 2019, quadro A4.b.1**). Del resto, l'Ateneo dispone di attrezzature e tecnologie molto avanzate presenti nei Living Lab del Laboratorio Scienza Nuova e ciò ha favorito una sinergia tra docenti, esperti, professionisti del mercato della comunicazione e tecnici dei nostri laboratori, offrendo agli studenti la possibilità di sperimentare più concretamente le loro idee progettuali e sviluppare le competenze specifiche relative ai tre curricula e cioè valutazione e progettazione dei prodotti dell'industria culturale; valutazione e progettazione dei prodotti dell'industria cinematografica e televisiva; analisi di mercato (**in particolare al link: <https://www.unisob.na.it/ateneo/b019.htm?vr=1>**).

L'offerta degli stage è stata fortemente potenziata e articolata in relazione ai tre curricula e ai rispettivi profili professionali in uscita (**si veda documento SUA 2019, quadro B.5**).

e) Gli obiettivi formativi specifici e i risultati di apprendimento attesi - in termini di conoscenze, abilità e

competenze anche trasversali - sono coerenti con i profili culturali e professionali in uscita (**SUA 2019, quadri A4.a, A4.b.1**).

A partire dal documento SUA 2016, per ciascuno dei tre curricula sono state definite con precisione crescente le attività relative a Conoscenza e Comprensione; Capacità di applicare conoscenza e comprensione.

Inoltre, sono state meglio definite le caratteristiche dei singoli insegnamenti e in particolare la descrizione delle eventuali prove intermedie, delle prove finali e degli obiettivi del singolo insegnamento (**si veda verbale della riunione del Consiglio di CdS 8 novembre 2018**).

f) Il profilo professionale del laureato, a seguito della riprogettazione del Corso, sopra descritta, risulta ora altamente strutturato e funzionale alle esigenze del mercato del lavoro. Lo stesso è costantemente sottoposto a monitoraggio grazie alle attività di consultazione del Comitato di Indirizzo (**si vedano verbali CI 12 settembre 2017; CI 31 gennaio 2018; CI 20 maggio 2019**).

g) L'adeguatezza dell'offerta formativa rispetto agli obiettivi formativi e all'aggiornamento dei contenuti risulta evidente, alla luce delle riflessioni svolte ai punti precedenti.

	Si precisa che, grazie al coordinamento tra il Consiglio di Corso di Studi e la Segreteria Didattica, è migliorata l'organizzazione e la pianificazione dell'offerta didattica (si vedano verbali Gruppo AQ del 15 giugno 2018; Consiglio CdS 22 luglio 2019).
Punti di debolezza	Persiste la necessità di coordinare meglio insegnamenti del curriculum Cinema e televisione, poiché alcuni insegnamenti presentano una ridondanza negli argomenti affrontati (si vedano verbali Consiglio CdS 8 novembre 2018; AQ 15 novembre 2019; OPIS 2019).
1.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO	
Obiettivo n. 1 Eliminare ridondanze negli insegnamenti del curriculum Cinema e televisione	
Problema da risolvere	Miglioramento del coordinamento tra gli insegnamenti nel curriculum Cinema e televisione.
Azioni da intraprendere	Individuare un docente che, per competenze e SSD, possa svolgere una funzione di monitoraggio e coordinamento dei programmi didattici previsti dai singoli insegnamenti caratterizzanti, attraverso attività di confronto costante con i colleghi, fatto salvo l'autonomia decisionale dei singoli docenti. L'azione sarà intrapresa a partire da gennaio 2020.

SECONDA SEZIONE

L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

2.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

Il Corso di Laurea presenta una struttura didattica adatta a soddisfare le differenti esigenze formative.

Lo studente, infatti, ha ampia possibilità di scelta nel delineare il proprio percorso di studi, potendo anche caratterizzare la sua carriera attraverso un buon numero di crediti formativi a scelta. Per Ciascun curriculum è stata programmata un'offerta formativa di tipo laboratoriale, in seno alla quale selezionare insegnamenti molto specifici e altamente professionalizzanti. uscita (**SUA 2019, quadri A4.a, A4.b.1**).

L'offerta formativa è caratterizzata da una base didattica comune al primo anno e in parte nel secondo anno. Dal secondo anno si offre allo studente la possibilità di scegliere tra tre curricula, legati ai diversi ambiti della comunicazione, al fine di consentire una maggiore e opportuna specializzazione.

Nella prima parte del percorso egli ha la possibilità di approfondire gli ambiti generali della comunicazione, dal punto di vista sociologico, semiotico, psicologico, economico e giuridico. Sempre in questa parte egli ha la possibilità di approfondire la conoscenza della lingua inglese.

2.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Punti di forza

Orientamento e tutorato

Le attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita so-

no garantite dallo Sportello orientamento per tutto l'Ateneo.

Il tutoraggio per gli stage curriculari ed extracurriculari è garantito da un servizio personalizzato che introduce primi elementi di bilancio delle competenze e attiva una reale collaborazione con le aziende partner.

Le attività di accompagnamento al mondo del lavoro, svolte in prevalenza dall'Ufficio Job Placement, risultano soddisfacenti.

Le attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita risultano in linea con i profili culturali e professionali disegnati dal Corso di Studi (**SUA 2019, quadro B.5**).

Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze

Il test d'ingresso, il cui superamento è propedeutico all'immatricolazione, valuta la preparazione di base dello studente e rileva eventuali lacune formative in termini di cultura generale e/o di cultura di base minima per affrontare un tale percorso di studi. In caso di presenza di lacune formative, lo studente deve compensarle attraverso gli Obblighi Formativi Aggiuntivi (OFA), secondo quanto previsto nel Regolamento del CdS.

Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

L'articolazione del corso in tre curricula consente un'offerta didattica finalizzata all'acquisizione di specifiche competenze professionali, al fine di avere una più facile collocazione nel mondo del lavoro.

In particolare, il curriculum dedicato alla Comunicazione pub-

blica e d'impresa forma esperti nell'analisi di mercato e nell'attuazione di politiche di marketing; il curriculum Media e culture forma esperti del mercato della produzione culturale; il curriculum Cinema e televisione forma figure capaci di produrre, promuovere e gestire i prodotti dell'industria cinematografica e televisiva.

I tre curricula hanno un forte orientamento strategico, su base economico-organizzativa, in quanto maggiormente richiesto dal mercato del lavoro a livello comunitario e internazionale.

Molti interventi di miglioramento sono stati apportati rispetto alle attività di laboratorio e agli insegnamenti caratterizzanti, in termini di coerenza degli obiettivi didattici con i più generali obiettivi formativi del singolo curriculum e del Corso di studi più in generale (**si veda verbale Consiglio CdS 21 febbraio 2019**).

Molto corposa è l'offerta formativa extra curriculare, caratterizzata da convegni, seminari e lezioni/testimonianze da parte di interlocutori qualificati.

È stato svolto un approfondito monitoraggio dei contenuti delle singole schede descrittive degli insegnamenti e allo stato attuale esse risultano adeguatamente compilate, anche rispetto ai “risultati di apprendimento attesi”, che in precedenza erano assenti e compilati in maniera poco approfondita. È stato implementato un processo attraverso il quale il Responsabile del Corso di Studi raccoglie e valuta le schede, verificando la pertinenza del programma, l'organizzazione delle lezioni e la prova d'esame rispetto agli obiettivi formativi del Corso. Successivamente egli trasferisce tali schede e la segnalazione di eventuali carenze al

Manager didattico e alla Segreteria Didattica, organi ai quali spetta il compito di segnalare al singolo docente eventuali problematiche presenti nella scheda e di pubblicare le stesse. Le schede sono costantemente aggiornate e sono rese disponibili agli studenti all'inizio dell'Anno Accademico.

L'organizzazione didattica cerca di favorire l'autonomia dello studente nelle scelte formative, attraverso specifiche e costanti attività di tutorato con riguardo, per esempio, alla personalizzazione dei piani di studio oppure alla personalizzazione degli stage (**SUA 2019, quadro B.5**).

Con riguardo alle esigenze degli studenti fuori sede o lavoratori, che abbiano difficoltà a frequentare le lezioni, il singolo docente è a completa disposizione per soddisfare le esigenze formative dello studente e generalmente offre un corposo materiale didattico di supporto (**OPIS 2019**).

Grazie al lavoro svolto dal Servizio di Ateneo per le attività degli studenti con disabilità e DSA, è altamente favorita l'accessibilità, nelle strutture e nei materiali didattici, agli studenti disabili (**SUA 2019, quadro B.5**).

Sono stati potenziati e resi costanti i momenti di confronto fra i docenti con insegnamenti caratterizzanti rispetto ai tre curricula e le schede descrittive degli insegnamenti risultano pienamente soddisfacenti (**Relazione CPDS 2019**).

Internazionalizzazione della didattica

L'Ufficio Erasmus promuove e favorisce le attività di internazionalizzazione, organizzando anche numerose occasioni di in-

	<p>formazione dedicate agli studenti.</p> <p>Per gli studenti stranieri è previsto un programma di studio in inglese per ciascun insegnamento/laboratorio previsto dal piano didattico del Corso, in alcuni casi già pubblicato sul sito, in altri da concordarsi, in funzione delle specifiche esigenze formative dello studente.</p> <p>Modalità di verifica dell'apprendimento</p> <p>Tutte le modalità di verifica adottate per i singoli insegnamenti appaiono adeguate ad accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi dal docente; esse sono chiaramente descritte nelle schede degli insegnamenti (SUA 2019, quadro A5.a; quadro A5.b)</p>
Punti di debolezza	<p>Persiste il dato relativo alla richiesta di “inserire prove d'esame intermedie” (si vedano documenti OPIS 2018 e 2019).</p> <p>Appare necessario far fronte a tale richiesta, tuttavia si sottolinea che tale richiesta è espressa da una percentuale contenuta di studenti frequentanti, anche perché già sono state avviate azioni di potenziamento.</p>
2.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO	
Obiettivo n. 1 Potenziare le prove d'esame intermedie	
Problema da risolvere	Presunta carenza di prove d'esame intermedie
Azioni da intraprendere	Il Responsabile del Corso si farà carico di verificare la possibilità di potenziare le prove d'esame intermedie per i frequen-

	tanti, almeno lì dove è possibile e in particolare in relazione agli insegnamenti caratterizzanti, fatto salvo l'importanza di non ostacolare il regolare svolgimento delle lezioni in calendario. L'azione sarà svolta a partire da gennaio 2020.
--	--

3.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

Le risorse del CdS non sono state oggetto di analisi specifica nello scorso e unico rapporto di riesame ciclico redatto a oggi (**2016**), atteso che il previgente modello non prevedeva una sezione dedicata specificamente all'analisi delle "Risorse del CdS". L'attuale sezione 3 ha l'obiettivo di "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".

Sono interpretabili come mutamenti intervenuti nel periodo intercorso dall'ultimo Riesame ciclico:

- un incremento della quota di ore di docenza erogate da docenti a tempo indeterminato;
- innovazioni sul piano delle risorse infrastrutturali tecnologiche, attraverso un intervento di potenziamento della dotazione delle LIM nel corso del 2016/17, in modo che tutte le aule utilizzate dal CdS per le lezioni risultano attualmente fornite di tale strumento;
- innovazioni sul piano delle risorse infrastrutturali tecnologiche, attraverso il potenziamento dell'accesso alla rete WIFI nel corso del 2017/18 nei locali del Dipartimento (quindi destinati anche al CdS);
- innovazioni sul piano delle risorse infrastrutturali tecnologiche attraverso l'incremento della disponibilità di testi accessibili presso la Biblioteca;
- incremento del grado di interlocuzione con l'Uff. di Job Placement, finalizzato

anche all'organizzazione di eventi di supporto alla didattica proposti agli studenti del CdS.

3.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Punti di forza

a) **Dotazione e qualificazione del personale docente**

I docenti sono adeguati, più per qualificazione che per numerosità, a sostenere le esigenze del Corso di Studi, tenuto conto sia dei contenuti scientifici sia dell'organizzazione didattica.

Costantemente sono effettuati monitoraggi in merito al rispetto dei requisiti qualitativi e quantitativi di docenza per la coorte successiva.

Si sottolinea che tutte le azioni correttive proposte anno per anno, e discusse con i docenti del Corso di Studi, sono state intraprese e si sono concluse con esiti soddisfacenti (**si vedano documenti SUA da 2016 a 2019**).

Inoltre, tutte le responsabilità e i ruoli del Consiglio del Corso di studi, del Gruppo AQ e del Comitato di Indirizzo sono stati definiti in modo chiaro e sono effettivamente rispettati; il **Regolamento didattico** è stato costantemente ridefinito in funzione delle esigenze didattiche e dei bisogni espressi dagli studenti.

b) **Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica**

I servizi di supporto alla didattica sono uno dei punti di forza del Corso di Studi e, in particolare, si sottolinea l'ottimo lavoro svolto dai seguenti organi: Orientamento e Tutoraggio stage, Job Placement, Erasmus, Relazioni Internazionali, Segreteria Didattica, Segreteria Studenti, Servizio di Ateneo per le Attività

	<p>degli studenti con Disabilità e DSA, Centro Universitario Sportivo, Counselling, R.U.N. Radio, Biblioteca e Residenza universitaria. Per ciascun servizio vi è un sufficiente e qualificato numero di personale tecnico-amministrativo specificamente dedicato.</p> <p>In linea generale, le strutture e le risorse a sostegno della didattica sono assolutamente idonee, sottolineando l'importanza e l'unicità delle tecnologie presenti in Ateneo, in particolare nei Living Lab del Laboratorio Scienza Nuova e nella Torre della Comunicazione; tali tecnologie sono facilmente fruibili da parte degli studenti soprattutto attraverso le molteplici attività laboratoriali.</p> <p>Tutte le informazioni relative al Corso di Studio e ai servizi connessi sono adeguatamente pubblicizzate.</p> <p>Aumenta in maniera significativa (quasi si raddoppia) il dato relativo alla valutazione positiva delle “postazioni informatiche e delle attrezzature per le attività didattiche” (laboratori, esperienze pratiche).</p> <p>Cresce notevolmente il numero di accessi alla biblioteca di Ateneo e migliora considerevolmente la valutazione dei servizi qui erogati (si vedano documento AlmaLaurea 2019; SMA 2019; OPIS 2019).</p>
Punti di debolezza	<p>La valutazione dell'adeguatezza delle aule non è propriamente positiva. Tale dato si evince dai documenti OPIS 2019 e Relazione CPDS 2019, sebbene con un andamento che segnala un miglioramento rispetto agli anni precedenti.</p>

3.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO	
Obiettivo n. 1 Possibile miglioramento delle aule	
Problema da risolvere	Migliorare le attrezzature delle aule per la didattica tradizionale.
Azioni da intraprendere	È già in corso un processo di ammodernamento delle strutture delle aule, in particolare in alcune aule sono già stati sostituiti i videoproiettori e i PC. L'Ateneo continuerà con costanza ad adeguare le attrezzature di tutte le aule destinate alla didattica tradizionale.

QUARTA SEZIONE

MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CDS

4.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

La sezione 3 del precedente modello di Riesame ciclico relativa al “sistema del CdS” è oggetto di attenzione, assieme a ulteriori profili, nell’attuale sezione 4 “Monitoraggio e revisione del CdS, sicché i principali mutamenti rilevati da gennaio 2016 possono considerarsi a partire dalle condizioni ivi registrate e analizzate.

La fattiva collaborazione tra docenti titolari degli insegnamenti, Presidente del CdS, Gruppo AQ e studenti (per il tramite dei loro rappresentanti) ha portato ai seguenti, principali mutamenti:

- Introduzione di un monitoraggio semestrale della didattica da parte del Gruppo di AQ e del Consiglio di CdS.
- Monitoraggio e coordinamento del perdurante allineamento dei singoli insegnamenti ai descrittori di Dublino.
- Ampliamento del ventaglio di insegnamenti a scelta.
- Monitoraggio e coordinamento dell’organizzazione didattica.
- Rafforzamento delle fasi di monitoraggio della soddisfazione degli studenti relativamente alla didattica e ai servizi.
- Rafforzamento delle consultazioni con le organizzazioni rappresentative.
- Ridefinizione del Comitato di Indirizzo.
- Ampliamento del numero delle convenzioni per stage.
- Incremento del numero di studenti aderenti al programma di mobilità Erasmus.

4.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

<p>Punti di forza</p>	<p style="text-align: center;">a) Contributo dei docenti e degli studenti</p> <p>La gestione dei processi di comunicazione del Corso di Studi avviene in maniera chiara, tempestiva e secondo i criteri di trasparenza. Sono stati notevolmente potenziati i flussi informativi e comunicativi tra i docenti del Corso; sono stati pianificati costanti momenti di incontro dedicati alla discussione delle criticità, in collaborazione anche con il personale tecnico-amministrativo, con i rappresentanti degli studenti e con il Comitato di Indirizzo. Si sottolinea, infatti, che è elevato e costante il confronto tra tutti gli organi del Corso di Studi, con il personale tecnico-amministrativo, i vari servizi di Ateneo e gli studenti; ottimo il rapporto di collaborazione con il Comitato di Indirizzo (Relazione CPDS 2019).</p> <p style="text-align: center;">b) Coinvolgimento degli interlocutori esterni</p> <p>Le modalità di interazione con gli interlocutori esterni appaiono coerenti con il percorso formativo del Corso di Studi.</p> <p>Da vari anni, ormai, le politiche promosse dall'Ateneo hanno portato all'implementazione di una vera e propria cultura della qualità dei Corsi di Studio, che si è tradotta nella diffusione di procedimenti periodici volti all'individuazione dei problemi, delle loro cause e delle possibili soluzioni.</p> <p>In particolare, in relazione al Corso in oggetto è possibile dire che l'analisi dei percorsi di studio e dei risultati degli esami è approfondita (Relazione CPDS 2019).</p>
-----------------------	---

c) Interventi di revisione dei percorsi formativi

Gli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti e dei laureandi sono adeguatamente analizzati e posti a base degli interventi di perfettibilità del Corso di Studi. In particolare il coinvolgimento degli studenti è massimo e il coinvolgimento dei laureati è stato migliorato attraverso la costituzione di un'associazione, ALSOB, Associazione Laureati Suor Orsola Benincasa, che promuove all'esterno l'immagine dei laureati del Suor Orsola Benincasa e favorisce la crescita culturale e professionale dei laureati e il loro inserimento nel mondo del lavoro. Molta attenzione è posta alla Relazione annuale della Commissione paritetica e a quella del Nucleo di valutazione.

In linea generale, le principali attività svolte nella gestione del Corso di Studi sono:

1. Verificare che i risultati di apprendimento attesi (learning outcomes o programme outcomes) del servizio di formazione offerto siano coerenti con i fabbisogni e le aspettative della società e del mercato del lavoro.
2. Verificare che la progettazione e la pianificazione del percorso formativo permetta di raggiungere i risultati di apprendimento attesi e definire modalità di valutazione dell'apprendimento che determinino in modo credibile il grado di raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi da parte degli studenti.
3. Monitorare che la quantità e la qualità di risorse di docenza, di infrastrutture e di servizi sia adeguata ai risultati di apprendimento attesi stabiliti.

	<p>4. Monitorare i risultati del processo formativo, al fine di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi stabiliti, ovvero la qualità del servizio di formazione offerto.</p> <p>Sono resi pubblici e condivisi gli obiettivi stabiliti, le attività formative svolte, le risorse disponibili, i risultati ottenuti, dando pubblica evidenza della qualità complessiva del servizio di formazione a tutte le parti interessate.</p> <p>Nei periodici incontri del Consiglio di Corso di studi sono costantemente svolte le seguenti attività: monitoraggio apprendimento studenti; monitoraggio livello di soddisfazione degli studenti; monitoraggio del rapporto studenti/docenti; monitoraggio del rapporto studenti/amministrazione; monitoraggio attività del servizio Orientamento e tutoraggio; monitoraggio della qualità e della quantità di stage implementati; monitoraggio attività di Job Placement (Relazione CPDS 2019).</p>
Punti di debolezza	<p>Assenza di un autonomo procedimento per la gestione dei reclami. Nello specifico, dai documenti Relazione CPDS 2019, OPIS 2019 e AlmaLaurea 2019 si evince la necessità di articolare e implementare un processo di acquisizione e gestione dei reclami che sia specificatamente dedicato al CdS e che possa, dunque, consentire una più immediata presa in carico di alcune problematiche, quali – per esempio – la presunta difficoltà di uno studente nell’acquisizione di informazioni presso gli uffici didattici e amministrativi preposti.</p>
4.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO	

Obiettivo n. 1 Organizzazione del sistema di acquisizione e gestione reclami	
Problema da risolvere	Implementazione di un autonomo procedimento per la gestione dei reclami del CdS.
Azioni da intraprendere	Il Consiglio di Corso di Studi implementerà un processo di acquisizione e analisi dei reclami, affidando al Responsabile del Corso l'acquisizione degli stessi e al gruppo AQ l'analisi degli stessi per l'individuazione di eventuali soluzioni. L'azione sarà valutata in Consiglio di CdS a partire da gennaio 2020.

5.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

Nel precedente Rapporto di Riesame ciclico (2016) non sono stati oggetto di valutazione gli indicatori, dal momento che una corrispondente sezione non era contemplata nel format di RCR allora in uso. In realtà essendo gli stessi Indicatori considerati nelle SMA disponibili a partire dall'autunno 2017 (con dati risalenti al 2014) e il cui commento ha sostituito da quel momento, come noto, il riesame annuale, ci si limiterà qui a segnalare i principali mutamenti che hanno caratterizzato gli indicatori ritenuti più significativi per questo CdS.

I dati disponibili confermano l'andamento positivo riscontrato nella precedente SMA per ciascuno degli item. In particolare:

- gli “avvii di carriera al primo anno”, pur riducendosi dell'8% rispetto al 2016, continuano a risultare più elevati rispetto alla media dei 12 Cds della stessa classe in atenei non telematici della medesima area geografica (con differenziale di + 52% circa), così come a quella fra i 50 Cds omologhi a livello nazionale (+ 2,6% circa).
- Anche il dato sugli “immatricolati puri” (che pure si riduce del 6,6% rispetto al 2016) resta sensibilmente superiore rispetto ai Cds della stessa area geografica (+ 47% circa).
- Tanto l'indicatore “iscritti regolari” quanto quello “iscritti regolari/immatricolati puri” continuano a evidenziare trend moderatamente po-

sitivi (rispettivamente di circa il 4% e 3%). In ogni modo, questi ultimi tre indicatori confermano nel complesso valori sostanzialmente più elevati sia rispetto all'area geografica di riferimento sia rispetto all'andamento nazionale dei CdS.

In relazione agli Indicatori relativi alla didattica:

- si conferma il buon andamento dei dati relativi alla percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU; tale Indicatore presenta percentuali in costante aumento (+ 5% dal 2016) e nel 2017 mostra un valore sostanzialmente superiore ai valori relativi alla media dell'area geografica di riferimento (+ 13,8%) così come alla media nazionale degli Atenei non telematici (+ 9%).
- Nel 2018 l'Indicatore "percentuale di laureati entro la normale durata del corso" ha fatto registrare un incremento sensibile rispetto al 2016 (+14%) e si conferma largamente superiore alla media dell'area geografica di riferimento (quasi + 20%) e alla media nazionale (quasi + 5%).
- Aumenta rispetto al 2016 (+ 4.4%) la percentuale di iscritti al primo anno provenienti da altre regioni, così come il vantaggio rispetto al benchmark regionale (che cresce dal 4,6% al 10,5%). Addirittura, su questo indicatore che generalmente vede penalizzati gli Atenei meridionali, il nostro CdS riduce lo svantaggio rispetto ai CdS nazionali (da - 7% nel 2016 ad appena - 2,4% nel 2018). Si tratta evidentemente di un punto di forza.
- I dati relativi ai due indicatori "Percentuale di Laureati occupati a un anno dal Titolo che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa o di formazione retribuita" e "Percentuale di Laureati occupati a un anno dal Titolo - laureati che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa e regolamentata da un contratto, o di svolgere attività di formazione retribuita" eviden-

ziano un trend negativo rispetto all'anno precedente (in linea con il dato regionale e nazionale) ma fanno comunque registrare dati superiori alla media dell'area geografica di riferimento e inferiori alla media nazionale. Al contrario, l'indicatore "Percentuale di Laureati occupati a un anno dal Titolo (L) Laureati non impegnati in formazione non retribuita che dichiarano di svolgere un'attività lavorativa e regolamentata da un contratto" evidenzia un andamento inferiore sia rispetto alla media geografica di riferimento che alla media nazionale. Il dato va interpretato: può significare che i laureati del nostro CdS non accettano di svolgere la prima attività lavorativa regolamentata che capita loro, ma preferiscono approfondire gli studi attraverso percorsi di formazione non retribuita perché verosimilmente più consapevoli della possibilità di qualificare ulteriormente il proprio capitale umano e, quindi, maggiormente protesi a un placement più coerente con le aspettative maturate in rapporto ai livelli di formazione ottenuta.

- Particolarmente positivo, nonché significativamente superiore sia alla media regionale che a quella nazionale, il dato che concerne l'indicatore "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", dove il CdS fa registrare anche nel 2018 il massimo valore.
- Tutti e tre gli indicatori relativi alle attività di internazionalizzazione continuano a segnalare performance largamente superiori sia rispetto all'area regionale che al totale nazionale. Generalmente il vantaggio del Cds si consolida e si approfondisce. Gli ultimi dati disponibili sull'indicatore "Percentuale di Cfu conseguiti all'estero dagli studenti regolati sul totale dei Cfu conseguiti dagli studenti entro la durata normale del corso" evidenziano un differenziale positivo rispettivamente di 10,4% e 10,9%.

L'Indicatore "Percentuale di laureati (L; LM; LMCU) entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero" fa emergere valori che si confermano anche nel 2018 significativamente superiori ai valori relativi alla media dell'area geografica di riferimento (+ 57,6%) e alla media nazionale degli altri Atenei non telematici (+ 49,1%). La "percentuale di studenti iscritti al primo anno del corso di laurea (L) e laurea magistrale (LM; LMCU) che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero" è cresciuta da 0 al 38,1%, superando largamente il dato regionale (+ 27,6%) e nazionale (+ 14,4%).

Tutti gli indicatori per la valutazione della didattica continuano a mostrare trend in evidente crescita, e valori sensibilmente superiori sia rispetto all'area geografica di riferimento che alla media degli altri Atenei non telematici. Unica eccezione è rappresentata dall'indicatore "percentuale ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata", dove si rilevano valori sensibilmente in calo (circa il 15%) e comparativamente inferiori sia a livello dell'area geografica che a livello nazionale. In particolare:

- anche quest'anno un significativo punto di forza è rilevato dal valore dell'indicatore "Percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio", che nonostante un lieve calo continua a presentare un valore molto elevato (72,2%), che si mantiene ancora significativamente superiore tanto alla media dell'area geografica di riferimento (+ 11,4%) quanto a quella degli altri Atenei non telematici (+ 6,9%).
- Complessivamente la batteria di indicatori relativi a questa sezione mostra continui miglioramenti e livelli di performance superiori sia alla media dell'area geografica di riferimento che a quella degli altri Atenei non telemati-

ci. Aumentano rispetto al 2016 sia la percentuale di studenti che proseguono la carriera al secondo anno (+ 5,1%) sia quella degli immatricolati che si laureano, nel CdS, entro la durata normale del corso (+ 8,6%). Diminuiscono, per contro, sia la percentuale di immatricolati che proseguono la carriera al secondo anno in un differente CdS dell'Ateneo (nessuno nel 2017), sia la percentuale di abbandoni del Cds dopo N + 1 anni (- 1,3%).

- Particolarmente soddisfacente (89,9%%) e in ulteriore crescita rispetto all'ultima rilevazione (+ 4,2%) il valore dell'Indicatore "Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS", superiore alle medie dell'area geografica di riferimento (+ 11,3%) e degli altri Atenei non telematici (+ 2,6%).
- Gli Indicatori relativi alla Consistenza e qualificazione del corpo docente confermano una costante tendenza al miglioramento, anche se i valori (sia del rapporto fra studenti iscritti e docenti pesato per ore complessive, che del rapporto fra studenti iscritti al primo anno e docenti degli insegnamenti del primo anno pesato per ore complessive) restano superiori alla media dell'area geografica di riferimento e alla media degli altri Atenei non telematici per quanto riguarda il secondo di questi due indicatori.

5.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Punti di forza

Nel complesso i dati mostrano un buon andamento del CdS. Basti considerare che la batterie dei 32 indicatori utilizzati fa registrare rispettivamente 28 e 22 volte un risultato migliore in rapporto alla media dell'area geografica di riferimento e alla media degli altri Atenei non telematici. I risultati migliori si evidenziano soprattutto in relazione agli **indicatori generali del Corso e a quelli relativi alla didattica**; rispetto a quest'ultima il sensibile miglioramento del suo processo organizzativo e di

	<p>erogazione si evince anche dai documenti “OPIS 2018, 2019” e “AlmaLaurea 2019”.</p> <p>Importante sottolineare la crescita del dato relativo all’internazionalizzazione, in costante incremento e largamente superiore al dato regionale e nazionale. Ottimi i valori degli indicatori relativi alla regolarità di carriera, alla soddisfazione per il Corso di Studi e al livello di occupabilità, così come si evince anche dai documenti “OPIS 2018, 2019” e “AlmaLaurea 2019”.</p>
Punti di debolezza	L’unica criticità emerge dagli indicatori che monitorano il rapporto fra studenti e docenti, in particolare per quanto concerne quelli a tempo indeterminato (si veda documento SMA 2019).

5.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo n. 1 Possibile aumento numero docenti per studenti

Problema da risolvere	Rapporto numerico fra studenti e docenti
Azioni da intraprendere	In realtà, a seguito degli avanzamenti di carriera per chiamata di molti professori e ricercatori RTD, già dall’Anno Accademico in corso tale dato è sensibilmente migliorato e si auspica possa raggiungere livelli soddisfacenti grazie alle successive fasi di potenziamento del personale strutturato, già programmate.