



**UNIVERSITÀ  
DI TORINO**

Nucleo di Valutazione

## **RESTITUZIONE DELLE AUDIZIONI 2024 DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE AI CORSI DI STUDIO**

### **Cultural Heritage and Creativity for tourism and territorial development (LM-49)**

#### **PREMESSA**

Il Nucleo di Valutazione (di seguito NdV) dell'Università degli Studi di Torino prosegue nel 2024 il piano di audizioni previsto dalle [linee guida ANVUR](#) per il sistema AVA.

Durante la seduta 16 febbraio 2024 (vedi [Verbale NdV n.02/2024](#)) il NdV, sentito il Presidio della Qualità (di seguito PQA) ha stabilito di audire nel corso del 2024 quattro Corsi di Studio (di seguito CdS) entro il mese di giugno e due Dipartimenti tra luglio e ottobre/novembre, escludendo quelli selezionati dall'ANVUR per la visita di Accreditamento Periodico e quelli già auditi dal NdV nell'ultimo triennio. Il NdV ha individuato le strutture da audire sulla base dei seguenti criteri:

- un CdS di sede decentrata;
- un CdS di recente istituzione;
- un CdS di area sanitaria;
- andamento degli indicatori ANVUR;
- segnalazione da parte del PQA;
- Dipartimenti non assegnatari del Fondo Dipartimenti di Eccellenza.

Esaminata la rosa di candidati per l'audizione e sentito il PQA, il NdV ha selezionato le seguenti strutture:

- *L/SNT4 Tecniche della Prevenzione nell'Ambiente e nei Luoghi di Lavoro*
- *LM-18 Informatica*
- *LM-49 Cultural Heritage and Creativity for tourism and territorial development*
- *LM-54 Chimica dell'Ambiente*
- *Dipartimento di Informatica*
- *Dipartimento di Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari*

Gli elementi operativi per lo svolgimento dell'audizione, concordati con il PQA, sono indicati nelle linee guida pubblicate sul sito di Ateneo ([link](#)) e condivise con la struttura selezionata.

L'audizione consiste in un confronto sull'andamento del CdS con lo scopo di verificare le modalità di applicazione dei processi di Assicurazione della Qualità

Università degli Studi di Torino  
Nucleo di Valutazione  
Via Verdi 8 - 10124 Torino (TO)  
Mail [nucleo-valutazione@unito.it](mailto:nucleo-valutazione@unito.it)

(di seguito AQ) da parte del CdS, con riferimento ai requisiti vigenti per l'Accreditamento Periodico dell'ANVUR e con particolare riferimento ai punti di attenzione del [modello AVA3](#) e ai dati e documenti del CdS.

In particolare, per la LM-49 sono stati analizzati i seguenti documenti:

- Scheda SUA-CdS
- Sito web del CdS
- SMA 2023
- Dati Opinione Studenti 2022-2023
- Relazione CDP 2023
- Parere PEV su nuova istituzione 2022

L'elenco dei documenti utilizzati è stato anticipato alla Presidente del CdS per opportuna condivisione.

### **AUDIZIONE AL CDS**

Il giorno 29 aprile 2024 alle ore 10:10 presso la Città Studi in Corso Giuseppe Pella, 2/b, a Biella, ha inizio l'audizione del CdS in *Cultural Heritage and Creativity for tourism and territorial development (LM-49)* condotta dal Nucleo di Valutazione.

L'audizione al CdS è articolata in tre incontri separati:

- incontro in aula con gli studenti;
- incontro in loco con il CdS;
- incontro con la CDP (23 maggio 2024 in modalità online).

L'audizione al CdS di sede decentrata è inoltre occasione per una verifica da parte del NdV delle strutture e dei servizi per gli studenti presenti nella sede di Biella.

Sono presenti per il NdV: prof. Massimo Castagnaro (Presidente), prof.ssa Paola Sacchi (Vicepresidente), prof. Gianluca Cuzzo, dott.ssa Marzia Feroni (in collegamento telematico; dalle ore 11:15), prof.ssa Maria Teresa Zanola e Angelica Moro (rappresentante degli studenti).

Giustifica l'assenza il dott. Enrico Periti.

Partecipano la dott.ssa Stefania Borgna, responsabile della Sezione Valutazione e Assicurazione Qualità e le dott.sse Elena Forti e Alessandra Montauro della medesima Sezione, con funzioni di supporto e di verbalizzazione.

Conducono l'audizione come relatrice e co-relatore per il NdV la prof.ssa Zanola e il prof. Cuzzo.



### **Incontro con gli studenti**

L'incontro si svolge presso l'Aula 2 Informatica dove è in corso la lezione di un insegnamento del I anno "Industrial tourism and business culture". I docenti sono invitati ad uscire dall'aula così da poter dare inizio all'incontro.

Il Presidente presenta il ruolo del NdV nell'Ateneo e all'interno dei processi di AQ e, assieme alla relattrice, pone in inglese una serie di quesiti agli e alle studenti, tutti/e di nazionalità extra-europea, che partecipano attivamente all'incontro e riferiscono le osservazioni di seguito riportate.

#### Attrattività del CdS

Il CdS è stato ritenuto attrattivo sia perché erogato in lingua inglese da un ateneo prestigioso, sia per gli interessanti argomenti trattati, relativi al patrimonio storico-culturale e alla sua promozione turistica.

#### Servizi per gli studenti

La maggior parte degli e delle studenti ha avuto difficoltà iniziali di inserimento e a trovare alloggio a costi adeguati (i posti nella residenza privata del Campus avevano un costo elevato, che successivamente è stato ridotto), anche per la difficoltà a reperire informazioni chiare fornite in inglese. I servizi offerti da Città Studi stanno migliorando nel tempo (inizialmente, ad esempio, non era disponibile la mensa<sup>1</sup>), ma non altrettanto i servizi esterni. La mancanza di trasporti locali è la causa principale di insoddisfazione della comunità studentesca, che non ha mezzi di trasporto per raggiungere i servizi necessari e per spostarsi tra la città e il Campus (si è chiesto un servizio di *bike-sharing*). La città di Biella non offre molti stimoli per gli/le studenti universitari e raggiungere Torino per le necessarie pratiche amministrative risulta disagiata (i treni regionali hanno orari limitati e senza agevolazioni economiche per gli studenti), il che genera un forte senso di isolamento, soprattutto paragonando la loro esperienza a quella degli studenti internazionali che studiano a Torino. Inoltre non hanno occasione di avere alcun tipo di interazione con gli studenti italiani, rendendo ancora più complesso fare rete ed integrarsi col resto della comunità locale. A ciò si aggiungono le difficoltà legate alla lingua: solo nel secondo semestre hanno avuto la possibilità di seguire un corso di italiano offerto dall'Ateneo, dopo un primo semestre molto intenso di lezioni e di pratiche cui adempiere<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Per quanto riguarda la mensa, il campus di Città Studi dispone di una caffetteria con cucina interna. Essa è convenzionata con Edisu ma nell'a.a. 2023-2024 il terminale non è stato funzionante per diversi mesi, nonostante i reiterati solleciti del gestore a Edisu.

<sup>2</sup> L'insegnamento di Italiano è stato erogato dal Dipartimento di Studi Storici per gli studenti/esse del CdS di Biella a partire dal secondo semestre, intercettando così anche la parte di studenti/esse giunti/e solamente alla fine del primo semestre per problemi legati all'erogazione dei visti e alla residenzialità.



Il forte senso di isolamento e separazione percepito risulta determinante nella valutazione del CdS stesso, al punto che, per i motivi sopraelencati e per le difficoltà personali riscontrate, circa il 20% dei presenti in aula non si riscriverebbe al CdS.

#### Attività didattica

L'attività didattica è valutata in modo estremamente positivo, in termini di contenuti e di qualità della docenza, anche se alcuni docenti non parlano un ottimo inglese, rendendo difficoltoso seguire le lezioni.

Parte dell'attività didattica è caratterizzata dai laboratori esperienziali, in cui vengono presentati casi studio a supporto delle lezioni teoriche, molti dei quali fanno riferimento ad esempi europei, escludendo quindi le aree geografiche dei Paesi di provenienza di molti studenti, che sarebbero invece utili per facilitare la comprensione.

#### Rapporti col CdS

Oltre agli incontri iniziali di benvenuto in cui sono state date informazioni sul sistema universitario italiano e sul CdS nello specifico, è sottolineata la grande disponibilità dei docenti in caso di necessità (tramite un gruppo Whatsapp); gli studenti dichiarano tuttavia di non avere un referente specifico cui segnalare esigenze e problemi, anche sugli aspetti amministrativi, né di avere una rappresentante studenti ufficiale. È stata individuata una studentessa internazionale che fa da portavoce e a cui tutti fanno riferimento. Il sito è una fonte di informazioni, ma non è sufficientemente chiaro e completo, soprattutto per quanto riguarda la parte in inglese relativa a orientamento, tirocinio e *job placement*. Per questo motivo si rivolgono principalmente alla loro tutor.

L'incontro termina alle ore 11:00.

#### **Incontro con il CdS**

Alle ore 11:15 il NdV si trasferisce nella Sala Consiglio della Città Studi di Biella.

Sono presenti per il CdS: prof.ssa Silvia Cavicchioli (presidente CdS), prof. Gianluca Cuniberti (Direttore del Dipartimento di Studi Storici), prof.ssa Maria Beatrice Failla (Referente AQ del Dipartimento; in collegamento telematico), prof. Alessandro Bonadonna (docente CdS e componente CMR), prof. Riccardo Fassone (docente CdS e componente CMR; in collegamento telematico); dott.sse Loubna Kouhail e Ilaria Taglio (studentesse del II anno, componenti CMR); per il personale TA: dott. Wilson Fiore (Responsabile Servizi didattici del Polo Scienze Umanistiche; in collegamento telematico), dott.ssa Maria Francesca Palladino (Servizi informatici del Polo Scienze Umanistiche; in collegamento telematico); per la Città Studi: dott. Giuseppe Distefano (Direttore Generale), dott.ssa Paola Negro

(Responsabile Area università), dott.sse Lorena Lanza (in collegamento telematico) e Cristina Magliola (Coordinamento corsi universitari e Referenti per i tirocini), dott.ssa Elena Tura (Segreteria organizzativa e Relazioni esterne).

Il Presidente apre l'incontro con un giro di presentazioni e chiarisce che il NdV ha il compito di verificare che l'Ateneo abbia effettivamente organizzato un sistema di AQ noto, condiviso e documentato dai CdS e che si sia dotato di strumenti, attori e procedure a sostegno di tale sistema. Le audizioni diventano, perciò, un'occasione di confronto attivo con gli attori del sistema di AQ dell'Ateneo. Cede quindi la parola ai relatori, prof. Cuzzo e prof.ssa Zanola.

Si riportano di seguito i temi affrontati durante l'incontro:

#### Caratteristiche del CdS

Il CdS istituito due anni orsono è un progetto estremamente innovativo articolato in quattro macrocategorie culturali riferite ai Dipartimenti che lo sostengono e declinate sulle esigenze del territorio, che sfrutta appieno la posizione decentrata in quanto elemento di connessione tra cultura, creatività, mondo dell'impresa, grazie anche alle collaborazioni interne ed esterne dei Dipartimenti. La chiara definizione dei requisiti di accesso e delle figure professionali in uscita è il risultato anche di un'attenta consultazione delle parti sociali, in cui convergono creatività umanistica e imprenditoriale, declinate sulle esigenze del territorio e sulle sfide globali. Questa fisionomia molto particolare presenta aspetti positivi quali la disponibilità di molti spazi per gli studenti, garantiti dal complesso strutturale di Città Studi, e un'importante dimensione internazionale, in controtendenza con le numerosità solitamente registrate per i corsi di area umanistica, ma presenta anche alcuni punti critici e aspetti migliorabili. La scheda SUA-CdS nel quadro iniziale di presentazione del corso in breve beneficerebbe di una revisione, chiarendo meglio come esso si configura.

#### Dimensione internazionale e attrattività del CdS

Fin dalla fase di progettazione, la dimensione internazionale è stata tra i principali obiettivi del CdS, con l'aspettativa di una composizione eterogenea e bilanciata di iscritti, tra studenti nazionali, europei ed extra-europei. In questo secondo anno di attivazione le numerosità attese e l'effettiva percentuale di iscritti extra-europei (richiedenti visto) sono state di gran lunga superate.

Nonostante la didattica sia valutata positivamente, tutti gli studenti internazionali hanno lamentato una significativa carenza di servizi ad essi dedicati nella sede decentrata (mensa, trasporti, alloggi, rapporti con la sede di Torino), che ha amplificato il senso di isolamento percepito nella sede di Biella. Ciò influisce fortemente sulla valutazione del CdS, al punto che, per questo motivo, il 20% di studenti del primo anno non si riscriverebbe al CdS.



*Avere una percentuale così elevata di studenti internazionali è un punto di forza; al tempo stesso, questa presenza significativa deve essere ben supportata e monitorata, in quanto l'esperienza e la soddisfazione di ciascuno/a di essi/e sono riportate all'esterno e veicolano l'immagine dell'Ateneo, costruendone la reputazione.*

#### Attività didattica

Rispetto agli insegnamenti erogati nei Dipartimenti di pertinenza, il CdS si caratterizza per la presenza di laboratori esperienziali (attraverso lo *storytelling*), affiancati alle lezioni di tipo teorico. A partire da temi generali, i laboratori si concentrano su casi di studio legati alla dimensione territoriale, che sono proposti per dare chiavi di lettura e modelli applicabili in diversi contesti. Per coinvolgere maggiormente gli/le studenti internazionali iscritti/e - che hanno sottolineato che i casi studio inizialmente proposti avevano una prospettiva culturale eurocentrica -, il corpo docente ha riorganizzato i percorsi previsti nei laboratori dando maggiore apertura: ad esempio, è stato chiesto alle e agli studenti di presentare un caso di studio della loro area di provenienza geografica. Quest'anno, dato anche il considerevole aumento degli iscritti, è stato di conseguenza rivisto il piano di studi, per garantire insegnamenti adatti all'effettiva composizione studentesca.

Nel documento ANVUR riportante il parere sull'accreditamento iniziale, si leggono le seguenti indicazioni e raccomandazioni: "Accertare che il CdS promuova una didattica centrata sullo studente, tenendo anche conto della dimensione internazionale, e incoraggi l'utilizzo di metodologie didattiche flessibili, verificando correttamente conoscenze e competenze" e, in particolare, "Sono previsti (a livello di Ateneo e/o per il CdS proposto) percorsi didattici e iniziative di supporto (es. tutorati di sostegno, percorsi dedicati a studenti particolarmente meritevoli e motivati) per favorire la partecipazione di diverse tipologie di studenti?". *Queste indicazioni fanno riferimento ad aree di miglioramento emerse dall'incontro in aula e risultano aspetti che occorre attenzionare per mantenere il CdS attrattivo verso la platea studentesca internazionale.*

#### Servizi per gli studenti

Il CdS è pienamente consapevole delle criticità e delle aree di miglioramento e sta mettendo in atto una serie di iniziative, con la collaborazione di Città Studi, per fornire *in itinere* il supporto necessario agli e alle studenti stranieri/e. Tra queste si citano: lo sportello attivo in autunno per fornire le indicazioni necessarie all'avvio del CdS (relative al piano di studi, modalità di iscrizione agli esami, compilazione del questionario Edumeter, attività di tutorato), informazioni presenti anche sulla piattaforma Moodle; l'incontro di presentazione del CdS a inizio anno, al quale hanno potuto partecipare in pochi a causa dell'arrivo scaglionato degli studenti stranieri; il progetto di tutorato alla pari con una chat di informazioni pratiche; il tutorato del Dipartimento di Studi Storici dedicato al piano di studi, le cui



indicazioni sono state presentate in aula; il corso di lingua italiana per stranieri della durata di 60 ore che sarà erogato a Biella, corso di mediazione culturale e i corsi gratuiti per studenti internazionali, a luglio e a settembre, organizzati da Città Studi nell'ambito di un progetto della Regione Piemonte; una giornata per tutta la popolazione studentesca di Biella per facilitare la conoscenza reciproca. Tra gli strumenti di comunicazione, in aggiunta alla mail e alla chat della studente-tutor, si intende potenziare l'utilizzo della piattaforma di *campusnet*, promuovendo inoltre la presenza del servizio online Passi@unito.

Città Studi, consapevole dei limiti legati al contesto territoriale non preparato ad accogliere una settantina di studenti stranieri/e, ha fornito costantemente supporto in fase iniziale, attraverso un kit informativo, per risolvere questioni burocratiche (come i permessi di soggiorno), per la ricerca dell'alloggio e per attivare aiuti finanziari agli studenti privi di borse di studio attraverso la fondazione Cassa di Risparmio di Biella. Per il prossimo anno, si stanno sviluppando sia servizi di trasporti (a breve saranno disponibili postazioni di biciclette elettriche a Biella e a Città Studi; si sta lavorando per auto a noleggio che permettano di raggiungere facilmente le sedi dei tirocini), sia progetti che prevedono l'attivazione di uno sportello informativo per le matricole alla pari (con il coinvolgimento della Provincia di Biella). Nel nuovo polo educativo e dell'apprendimento collocato in un'antica cascina biellese ristrutturata si vorrebbe creare uno spazio sociale e di *counseling* dedicato agli studenti di Città Studi (Cascina OREMO - Orientamento, Rete, Educazione, Movimento per tutti, Ospitalità).

Questi progetti e iniziative non rientrano nella Convenzione con l'Università che, nonostante promuova la dimensione internazionale come asse strategico, offre servizi di supporto incentrati prevalentemente sulla sede principale della città di Torino.

#### Processi di AQ

Gli studenti in aula hanno dichiarato di non conoscere i rappresentanti degli studenti. Le rappresentanti degli studenti presenti all'audizione dichiarano, tuttavia, di essere state contattate più volte dagli studenti e di essersi rese sempre disponibili nel dare supporto, anche personalmente.

L'incontro termina alle ore 12:30.

#### **Incontro con la CDP**

Il giorno 23 maggio 2024 alle ore 12:00 ha inizio l'incontro con la Commissione Didattica Paritetica docenti-studenti (di seguito CDP) della Scuola di Scienze Umanistiche. L'incontro si tiene in modalità telematica.



Sono presenti per il NdV: prof. Massimo Castagnaro (Presidente), prof.ssa Paola Sacchi (Vicepresidente), prof. Gianluca Cuzzo, dott.ssa Marzia Foroni, prof.ssa Maria Teresa Zanola e Angelica Moro (rappresentante degli studenti).

Partecipano, altresì, la dott.ssa Stefania Borgna, responsabile della Sezione Valutazione e Assicurazione Qualità e le dott.sse Elena Forti e Alessandra Montauro della medesima Sezione, con funzioni di supporto e di verbalizzazione.

Sono presenti per la CDP: prof.ssa Maria Goretti Castello (Presidente), prof. Marco Menin (docente CDP), Tommaso Greco (studente CDP), dott. Wilson Fiore e dott.ssa Silvia Gamba (referenti tecnici-amministrativi).

Partecipa, in qualità di uditore, la Presidente del PQA, prof.ssa Elisa Giacosa.

Si riportano di seguito i temi affrontati e le considerazioni emerse.

#### Relazione CDP

La Relazione della CDP con riferimento al CdS in audizione è incentrata su aspetti legati alla qualità della didattica e ai risultati dell'opinione studenti, per i quali non sono state segnalate criticità. Le problematiche legate alla mancanza di servizi di supporto adeguati, dichiarate in aula dagli studenti e pur note al CdS, non sono emerse nella documentazione. Tuttavia, recentemente ci sono stati momenti di confronto tra la presidente della CDP e del CdS per discutere il tema dei servizi logistici per gli studenti di Biella e la CDP sta iniziando a riflettere sulle azioni da intraprendere.

Quanto riportato nella relazione CDP non sembra allineato con la percezione degli studenti internazionali - ad esempio, riguardo alla revisione dei programmi di studio che si dichiara essere avvenuta in modo puntuale grazie anche al coinvolgimento degli studenti. In aula studentesse e studenti hanno invece lamentato che i programmi di studio fossero molto incentrati sull'area europea a dispetto di una componente studentesca prevalentemente extra-europea, al punto da non sentirsi pienamente rappresentati da un punto di vista culturale, elemento già discusso durante l'audizione con il CdS.

#### Processi di AQ

I contatti tra CDP e studenti del CdS sono scarsi, essendo un CdS di nuova attivazione con sede decentrata. Considerato l'allargamento dell'offerta formativa presso la sede di Biella, si sta valutando di integrare la rappresentanza studentesca con un/a rappresentante di CdS di quella sede, in modo che possa riportarne le esigenze comuni, così come già avvenuto per la sede di Savigliano, con risultati proficui.



Le osservazioni della CDP contenute nella Relazione annuale sono discusse in sede di CMR e di Consiglio di CdS, che rispondono alle criticità evidenziate. Nel caso di criticità maggiori sono anche riportate al Consiglio di Dipartimento. La CDP riceve le restituzioni sia da un confronto diretto con i CdS, sia in modo indiretto nella relazione, dove può osservare la crescente attenzione verso le criticità evidenziate. Nel caso del CdS in audizione questo processo non è ancora sufficientemente strutturato (ad esempio, si è verificato il mancato rispetto delle scadenze per il caricamento dei verbali).

*È necessario un adeguato accompagnamento da parte della CDP per supportare il CdS nella costruzione di processi di AQ più strutturati e nel superamento delle criticità verso la realizzazione delle sue potenzialità a beneficio di tutto l'Ateneo.*

#### Opinione degli studenti

Gli studenti sono molto soddisfatti e interessati alla formazione che stanno ricevendo, seppur consapevoli che il CdS sia ancora in fase di perfezionamento. Hanno inoltre mostrato forte reattività e volontà di coinvolgimento per risolvere i problemi del CdS che li riguardano, tanto che una loro portavoce ha consegnato al Nucleo un elenco dettagliato delle principali criticità del CdS.

*La rilevazione dell'opinione studenti non raggiunge la significatività (bassa quota di insegnamenti valutati) e non è adeguatamente formalizzata, privando di uno strumento prezioso per aiutare a trovare azioni risolutive in linea con le esigenze dichiarate dagli studenti.*

*Si suggerisce di incontrare gli studenti per raccogliere le loro opinioni e far sentire la presenza dell'ateneo.*

L'incontro termina alle ore 12:40.

## **OSSERVAZIONI E RACCOMANDAZIONI**

### **Osservazioni e raccomandazioni al CdS**

- 1. L'elevata numerosità di studenti internazionali è un punto di forza del corso di studio, ma richiede adeguati servizi di supporto e di accompagnamento sugli aspetti organizzativi e logistici, concentrati nel I semestre, e iniziative per favorire l'integrazione con la restante comunità studentesca dell'ateneo superando l'isolamento della sede decentrata.*
- 2. Revisione della "Descrizione in breve" nella scheda SUA-CdS e rilevazione dell'Opinione Studenti in tutti i moduli di insegnamento del CdS.*



### **Osservazioni e raccomandazioni al Dipartimento**

1. *A fronte di un CdS strategico e positivo, davvero internazionale, e della reattività da questo mostrata nella ricerca di soluzioni alle difficoltà riscontrate, anche il Dipartimento è chiamato a dedicare attenzioni a questo Corso decentrato, limitandone l'isolamento e con un maggiore coinvolgimento di studentesse e studenti sul luogo.*

### **Osservazioni e raccomandazioni alla CDP di Scienze Umanistiche**

1. *I documenti prodotti dalla CDP sono troppo generici e non mettono in luce i problemi segnalati dal CdS. Occorre una maggiore collaborazione per garantire il collegamento con il CdS, facendo sentire la presenza dell'Ateneo a Biella e dando ascolto e risposta alla evidente richiesta di supporto non solo logistico.*

### **Osservazioni e raccomandazioni alla Governance**

1. *Nonostante la dimensione internazionale sia uno degli obiettivi strategici dell'Ateneo, non sono stati ancora attivati tutti gli strumenti di supporto necessari e le risorse necessarie per far funzionare questo CdS internazionale in qualità. Le mancanze nei rapporti tra università e territorio hanno un impatto decisivo sui servizi nelle sedi decentrate. È necessario prendere in carico i problemi chiaramente evidenziati con interventi immediati per evitare di ridurre l'attrattività del CdS.*
2. *Si suggerisce di integrare la Convenzione con Città Studi di Biella con i nuovi servizi che stanno fornendo altre realtà presenti in loco, interessate allo sviluppo culturale ed economico del territorio e di attivare la collaborazione dell'Ente Regionale EDISU sulla sede di Biella.*