



Verbale della seduta del 16 dicembre 2021

Il giorno 16 dicembre 2021, alle ore 10.00, si è riunito, per motivi di urgenza in modalità telematica, il Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Napoli "L'Orientale" – Organismo Indipendente di Valutazione (NdV-OIV), per discutere sui seguenti punti all'ordine del giorno:

1. Comunicazioni;
2. Approvazione verbale seduta del 18/11/2021;
3. Audizioni;
 - 3.1. Audizione CdS "Letterature e Culture Compare" (MCC – LM-37) ore 10.15-11.15;
 - 3.2 Audizione CdS "Relazioni Internazionali" (MIR – LM-52) ore 11.30-12.30;
4. Rimodulazione indicatori D_i "Rapporto professori e ricercatori in visita rispetto al totale dei docenti" ed E_h "Rapporto tra risorse per la formazione del personale TA e numero di TA di ruolo";
5. Varie ed eventuali.

Partecipano alla riunione telematica:

prof. A. Lopes, coordinatore;
dott. S. Ferdinandi, componente;
prof.ssa C. Händl, componente;
prof. S. Ingrassia, componente;

Ha preannunciato e giustificato la sua assenza il prof. F. Izzo. Risulta assente ingiustificato il sign. Vitagliano, rappresentante della componente studentesca.

Assistono alla riunione l'Ing. Scarano e la dott.ssa Fino, come supporto alle attività del NdV-OIV da parte dell'Ufficio Valutazione della Qualità e Dati Statistici.

Presiede la riunione il coordinatore prof. Lopes; assume le funzioni di segretario verbalizzante il prof. S. Ingrassia.

1. Comunicazioni

Il prof. Lopes informa che non ci sono comunicazioni da riferire.

2. Approvazione verbale seduta del 18.11.2021;

Il Coordinatore mette in approvazione il verbale della riunione precedente che è stato fatto circolare nei giorni precedenti la riunione odierna. Il verbale è approvato all'unanimità.

3. Audizioni

3.1. Audizione CdS "Letterature e Culture Compare" (MCC – LM-37) ore 10.15-11.15

Risultano presenti i docenti B. Del Villano, D. Izzo, M. Laudando, R. Sommella, V. Micillo, V. Varriano

Il Coordinatore informa che questa è la prima di una serie di audizioni che si svolgeranno nei prossimi mesi e che coinvolgeranno oltre ai CdS, la Governance di Ateneo e i Dipartimenti allo scopo di valutare la qualità dei processi di governo ed eventuali criticità presenti all'interno dell'Ateneo.

Apri l'audizione la prof.ssa Varriano Coordinatrice del CdS MCC.

La prof.ssa illustra i punti di forza del Corso:

- capacità di assicurare un buon ingresso nel mondo del lavoro (buon livello di occupazione tra i laureati a tre anni dal titolo);
- alto livello di internazionalizzazione (seppur in discesa a causa dell'attuale situazione pandemica, rimane comunque ad un buon livello grazie ai tirocini, Erasmus... che consentono agli studenti di acquisire crediti all'estero.)

Rappresentano invece un punto di debolezza:

- la bassa percentuale di immatricolati che si laureano, nell'ambito del CdS, entro la durata normale del corso;
- percentuale instabile di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio;
- mancanza della rappresentanza studentesca che influenza negativamente i processi di qualità del CdS.

Tra i problemi manifestati da parte degli studenti iscritti al corso vi è:

- un rallentamento nell'acquisizione del titolo dovuto probabilmente alla difficoltà di conciliare gli esami con lavoro e pendolarismo o a causa di soggiorni di studio all'estero.

Tra le attività intraprese dal CdS si segnala:

- il lavoro di potenziamento del rapporto con i Portatori di interesse (sebbene nel 2020 a causa della pandemia ci siano stati dei rallentamenti) attraverso la creazione di un Comitato di indirizzo;
- la riduzione dei profili formativi e l'avviamento di attività di informazione per aiutare gli studenti ad individuare gli insegnamenti che permettono di diversificare la formazione in vista anche di obiettivi professionali precisi;
- l'istituzione di seminari professionalizzanti nei settori della traduzione, della progettazione e gestione delle imprese culturali, dell'antropologia e dell'avviamento alla ricerca accademica e l'inserimento nell'offerta formativa di un insegnamento sul management delle imprese culturali volto a incrementare le competenze tecnico-scientifiche e le capacità gestionali di chi intende lavorare nel campo della promozione culturale;
- individuazione, in accordo con l'ufficio di riferimento, di enti esterni a cui indirizzare i laureandi per i tirocini;
- ridefinizione delle schede degli insegnamenti al fine di uniformarne la compilazione ed eliminare lacune riscontrate in particolare nella descrizione delle prove d'esame.

Interviene il prof. Ingrassia del NdV che chiede di spiegare come si è operato, in base alle segnalazioni pervenute da parte dei Portatori di Interesse, in merito alla sistematizzazione operata sull'Offerta Formativa. La prof. Varriano specifica che dopo aver individuato i portatori più adeguati alle caratteristiche del CdS ci sono state anche forme di collaborazione nella progettazione di alcuni percorsi di studio. La prof.ssa B. Del Villano conferma che il lavoro di sistematizzazione è ancora in corso e che il Dipartimento ha svolto in tal senso una continua azione di monitoraggio. Sono previsti inoltre prossimi incontri con numerosi stakeholder sia vecchi che nuovi.

Il prof. Ingrassia chiede di descrivere come il CdS abbia lavorato rispetto alla revisione del RAD. La prof. B. Del Villano, delegata del Dipartimento, sottolinea la necessità di intervenire con una revisione del RAD e riferisce che ulteriori azioni correttive previste in tal senso riguarderanno il miglioramento della definizione delle attività caratterizzanti del CdS e l'introduzione di un maggior numero di insegnamenti in modo da differenziare ulteriormente i profili e venire incontro alle istanze dei portatori di interesse. Si prevede inoltre di aumentare gli insegnamenti destinati esclusivamente agli studenti del corso in modo che aderiscano meglio all'offerta formativa e di modificare le denominazioni degli insegnamenti al fine di chiarire, già dalla titolazione, la differenza tra corsi triennali e magistrali.

In merito all'attività di revisione la stessa specifica che tale sistematizzazione è in realtà prevista a livello generale per tutto l'Ateneo e che a riguardo sono già state discusse le prime azioni da porre in essere. In particolare è stata avviata una discussione con i Coordinatori e i gruppi AQ a livello di Collegio e di Corsi di Studio e che a seguire verranno sentiti tutti i docenti. Vengono chiaramente seguite le indicazioni del CUN e i suggerimenti dei vari stakeholder interpellati.

Il dott. Ferdinandi chiede di specificare la tempistica di tale attività di sistematizzazione. La prof. Del Villano assicura che entro il 2023/2024 la stessa sarà conclusa considerato che sono già stati avviati una serie di incontri e che ogni tre mesi il gruppo AQ del CdS si riunisce per discutere di eventuali osservazioni pervenute da parte dei

Nucleo di Valutazione / Organismo Indipendente di Valutazione

portatori d'interesse o da parte degli studenti. Il prof. Sommella interviene per confermare che l'offerta formativa del CdS è già a buon punto nella sua definizione e che si prevede di concluderla entro la prossima primavera, pertanto la stessa verrà inviata al CUN entro il prossimo autunno.

Il prof. Ingrassia chiede di specificare meglio il rapporto con la componente studentesca e a riguardo viene riferito che purtroppo nell'ultimo periodo si sono avute difficoltà a causa dell'attivazione della DAD e della mancanza di un riscontro diretto con gli studenti.

Il Nucleo chiede di specificare come il CdS intenda potenziare l'Internazionalizzazione. Viene riferito che è in corso un'attività di ampliamento dell'offerta del CdS attraverso la creazione di un curriculum internazionale e la predisposizione di specifici percorsi di laurea con doppio titolo.

A chiusura dell'audizione il Nucleo suggerisce di prestare maggiore attenzione all'aspetto comunicativo, in particolare nella cura delle pagine web e nella coerenza tra quanto pubblicato e i contenuti riportati nelle pagine della SUA-CdS; raccomanda inoltre di puntare ad obiettivi misurabili e di effettuare una costante attività di monitoraggio relativamente all'efficacia delle operazioni intraprese.

3.2 Audizione CdS "Relazioni Internazionali" (MIR – LM-52) ore 11.30-12.30;

Risultano presenti i docenti A. De Chiara, V. Grado

La prof.ssa De Chiara presenta il Corso partendo dall'illustrazione dei rispettivi punti di forza:

- il CdS ha una grande attrattività come dimostrano anche gli indicatori ANVUR relativi agli avvisi al primo anno e agli iscritti. Di segno positivo anche la percentuale dei laureandi complessivamente soddisfatti dal corso. Sono state in tal senso attivate azioni di potenziamento attraverso l'istituzione di corsi integrativi ad inizio anno e l'incremento delle giornate di orientamento per risolvere eventuali criticità da parte di studenti che devono completare il primo anno. Le criticità riscontrate riguardano prevalentemente la mobilità e l'internazionalizzazione; a riguardo è stata svolta un'attività di ricognizione sulle convenzioni attivate in ambito europeo e di recente il relativo indicatore è risultato in miglioramento.

Altri punti di debolezza risultano essere la percentuale di laureati entro la durata normale del corso (ma questo risultato negativo potrebbe essere anche correlato al periodo di emergenza sanitaria che ha interessato il 2020) e la percentuale di laureati occupati a tre anni dalla laurea con contratto regolare (tale dato potrebbe essere riconducibile alla pandemia che ha caratterizzato il 2020, come pure in parte alla realtà lavorativa locale molto problematica).

La prof.ssa Haendl del NdV conferma che è evidente che il CdS ha ben chiari i problemi da risolvere e si sta adoperando per una loro soluzione. Inizia quindi, partendo dalla valutazione della CEV, a soffermarsi sui punti in cui il punteggio è risultato pari o inferiore a 6. Rispetto al requisito R3A2 "Definizione dei profili in uscita" osserva che potrebbe essere utile avviare una riflessione sul punto suggerendo al contempo di rivedere i contenuti relativi alla descrizione del CdS all'interno della SUA eventualmente anche in collaborazione con i Comitati di Indirizzo. Rispetto al requisito R3A3 viene riferito che è stato proposto di creare dei Comitati di Indirizzo a livello di CdS (esistono solo a livello dipartimentale) al fine di definire meglio i profili in uscita del CdS e la coerenza tra profili ed obiettivi formativi.

Un problema su cui invece il CdS sta cercando di intervenire è quello legato agli abbandoni. In tal senso è già stata intrapresa l'azione di istituzionalizzare due incontri all'anno con gli studenti: il primo a gennaio, con la finalità di presentazione del CdS e delle diverse azioni intraprese a sostegno della professionalizzazione, della mobilità internazionale e degli sbocchi occupazionali; il secondo a fine settembre, con gli studenti che stanno ultimando il I anno, con la finalità di rilevare eventuali criticità nel piano di studio.

La prof.ssa Haendl giudica positivamente il lavoro svolto rispetto all'internazionalizzazione della didattica su cui la CEV aveva lasciato una raccomandazione. Il CdS è intervenuto con diverse azioni per migliorare questo indicatore, a partire da un'analisi delle diverse convenzioni con gli Atenei stranieri, attivate da docenti del DISUS, al fine di valutare all'interno di ciascuna convenzione, gli insegnamenti che potrebbero svolgersi all'estero, equiparabili a quelli presenti nell'offerta didattica dei tre curricula del CdS. Viene riferito che si sta anche svolgendo un'azione di sensibilizzazione presso gli studenti in occasione sia dei colloqui d'ingresso sia dei due incontri annuali. Infine, il CdS sta lavorando all'ipotesi del riconoscimento di un eventuale doppio titolo, in particolare con l'Università Nazionale di Rosario, in Argentina che prevede dei CdS dalle caratteristiche simili. A riguardo viene sollevata la

Nucleo di Valutazione / Organismo Indipendente di Valutazione

necessità di potenziare la possibilità di usufruire di apposite borse di studio per invogliare e aiutare gli studenti interessati a simili esperienze di studio.

Per quanto riguarda la revisione del percorso formativo viene riferito che è in corso un'attività di monitoraggio degli esiti occupazionali attraverso anche l'ausilio del Servizio Orientamento Studenti. Al riguardo si riferisce che sono state intraprese azioni di selezione di stage/tirocini, in convenzione con l'Ateneo, sulla base della loro congruenza con il profilo formativo dello studente in Relazioni Internazionali. E' inoltre in corso un processo di avvio di nuove convenzioni e sono stati selezionati dei laboratori, al fine di pervenire ad un'offerta più rispondente ai criteri di professionalizzazione. Per quanto riguarda questo punto fondamentale si ritiene sia stata la realizzazione della comunità Alumni (ex studenti dell'Orientale) come utile collegamento tra studenti ed ex-studenti al fine di facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro.

Il CdS auspica infine di riuscire ad avviare un processo di consultazione con il Comitato di Indirizzo per avere un ulteriore riscontro rispetto a quanto emerge dall'attività di monitoraggio degli esiti occupazionali che si è avviata con l'ausilio del SOS soprattutto al fine di definire i punti in cui è necessario operare delle modifiche nell'organizzazione del corso.

Il Nucleo al termine dell'audizione si complimenta con i referenti del CdS per il lavoro fin qui svolto ma suggerisce di andare avanti per il raggiungimento di ulteriori miglioramenti.

4. Rimodulazione indicatori D_i "Rapporto professori e ricercatori in visita rispetto al totale dei docenti" ed E_h "Rapporto tra risorse per la formazione del personale TA e numero di TA di ruolo"

Il prof. Lopes informa i partecipanti che con nota MUR Prot. N. 15787 del 19/11/2021, è stata data comunicazione agli Atenei della pubblicazione, sul portale PRO3, degli esiti della valutazione dell'ANVUR sulla programmazione triennale 2021/2023 prevista dal D.M. 289 del 25 marzo 2021.

Secondo quanto previsto dall'art. 5, co. 3, del DM. 289/2021, nei casi di valutazione non positiva, è richiesto all'Ateneo di rimodulare il progetto, comunicando "i target e gli eventuali indicatori autonomi rimodulati", ovvero di "ridefinire i programmi sulla base di una minore assegnazione di risorse".

L'Ateneo, a seguito delle verifiche effettuate sul sito, ha riscontrato una valutazione negativa da parte dell'ANVUR rispetto ai seguenti indicatori:

Indicatore D_i - Rapporto professori e ricercatori in visita rispetto al totale dei docenti

con la seguente motivazione: *"La Relazione del Nucleo di Valutazione risulta una presa d'atto e manca di una attenta validazione, in quanto carente di alcuni elementi richiamati nel dm 289/2021 (informazioni su modalità di rilevazione e di aggiornamento dei dati, fonte di rilevazione, motivazione/i per la scelta degli indicatori individuati autonomamente dall'Ateneo)."*

Indicatore E_h - Rapporto tra risorse per la formazione del personale TA e numero di TA di ruolo

con la seguente motivazione: *"Le azioni non sono chiaramente definite. La Relazione del Nucleo di Valutazione risulta una presa d'atto e manca di una attenta validazione, in quanto carente di alcuni elementi richiamati nel dm 289/2021 (informazioni su modalità di rilevazione e di aggiornamento dei dati, fonte di rilevazione, motivazione/i per la scelta degli indicatori individuati autonomamente dall'Ateneo)."*

A riguardo il Coordinatore, prof. Lopes, sulla base di quanto sopra evidenziato e della documentazione ulteriore fornita dall'Ateneo, sottopone al Nucleo di Valutazione in ordine alle motivazioni, azioni e monitoraggio quanto segue:

Indicatore D_i - Rapporto professori e ricercatori in visita rispetto al totale dei docenti

Motivazione

Ai fini della diffusione della conoscenza, l'Ateneo punta a una maggiore internazionalizzazione; ciò è particolarmente importante per un Ateneo come L'Orientale che fa dello studio di mondi e culture lontani la sua

Nucleo di Valutazione / Organismo Indipendente di Valutazione

cifra identitaria. Tutto ciò passa anche attraverso una sempre maggiore mobilità in ingresso dei docenti e la implementazione di nuove strategie per la ricerca e la didattica, che incentivino la collaborazione e la interazione con atenei stranieri.

A tale riguardo nel Piano Strategico, all'interno dell'obiettivo "aumentare la visibilità internazionale dell'Ateneo" si richiama esplicitamente la necessità di promuovere la presenza di visiting professor in Ateneo (cfr. p. 41).

In coerenza con gli obiettivi definiti dal Piano Strategico l'Ateneo ha individuato nella Programmazione triennale 2021/2023 l'indicatore D_i "Rapporto professori e ricercatori in visita / totale docenti" (Cfr. p. 3).

Azione

In relazione a tale indicatore l'Ateneo ha emanato (con D.R. n. 623 del 15.10.2021) il Regolamento in materia di Visiting Professor e Visiting Researcher (VP/VR). Lo status di VP/VR è riconosciuto per tutta la durata dell'attività da svolgere presso L'Orientale, che non potrà essere inferiore a 15 giorni (continuativi) e non superiore a 24 mesi, ed è attribuito con provvedimento rettorale (art. 3, comma 5).

I commi 6 e 7 dello stesso art. 3 prevedono che, a seguito del provvedimento rettorale, il responsabile della struttura ospitante provvederà ad inviare apposita lettera di invito al VP/VR. Al momento dell'arrivo presso l'Ateneo il VP/VR sottoscriverà un documento di affiliazione che riassume i reciproci impegni e condizioni di collaborazione. Inoltre l'Ufficio Risorse Umane per la Didattica e la Ricerca fornirà il dato relativo al numero di docenti in servizio.

Tale documentazione (lettera di affiliazione e numero di docenti strutturati) costituiscono la fonte di rilevazione della presenza di visiting professor in Ateneo. Inoltre, in base al comma 8 dell'art.3, la presenza dell'attività nell'Ateneo del VP/VR dovrà essere adeguatamente evidenziata sul sito web dell'Ateneo.

Monitoraggio

I dati vengono poi rilevati dall'Ufficio Ricerca Scientifica e Relazioni Internazionali dell'Ateneo che provvederà agli aggiornamenti al termine del periodo di permanenza in sede del VP/VR sulla base dei documenti che questi è tenuto a redigere, oppure nel caso in cui, su segnalazione della struttura proponente o del docente proponente, il VP/VR non possa svolgere in tutto o in parte le attività programmate (art.3, comma 9). Una volta acquisita questa documentazione e tenuto conto della numerosità del personale in servizio, l'Ufficio Ricerca Scientifica e Relazioni Internazionali dell'Ateneo fornirà con cadenza semestrale le informazioni relative all'andamento dell'indicatore.

Indicatore E_h - Rapporto tra risorse per la formazione del personale TA e numero di TA di ruolo

Motivazione

Nel Piano Strategico 2021-2023, l'Ateneo pone particolare attenzione alla crescita e all'efficienza della sua azione per il conseguimento della quale prevede un prossimo incremento del proprio organico attraverso il reclutamento di nuove unità TAB che negli anni passati sono state fortemente penalizzate dai limiti imposti dal turn-over e dai vincoli sugli avanzamenti di carriera e sulle relative progressioni economiche.

Alla politica di reclutamento seguirà la formazione del personale di nuova assunzione e l'aggiornamento del personale in servizio, indispensabile per consentire un adeguato supporto alle attività istituzionali e alla stessa gestione dell'Ateneo e per adeguarsi alla progressiva informatizzazione e digitalizzazione delle attività in corso.

Per il triennio 2021-2023 l'Ateneo prevede che la formazione del personale TAB sia indirizzata principalmente ad incrementare la dematerializzazione delle procedure. In tal senso si intende procedere alla realizzazione di corsi professionalizzanti in termini di informatizzazione e digitalizzazione.

Azione

L'Amministrazione intende predisporre piani di azione per la formazione del personale nel triennio 2021- 2023. Il personale è stato considerato in alcuni casi nella sua interezza (docenti, personale TAB, esperti linguistici ed ex lettori), come per il piano di formazione svoltosi sostanzialmente nel 2021 (programmato nel 2020) che ha coinvolto n. 436 unità per la formazione e aggiornamento del personale in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Nucleo di Valutazione / Organismo Indipendente di Valutazione

Sempre sullo stesso argomento, altre 16 unità, considerate ad alto rischio, hanno seguito un corso specifico. Per tutto il personale coinvolto il numero di ore di formazione è stato di 20 per ciascuna unità. Il corso è stato svolto via web.

Punto caratterizzante del piano formativo triennale è la formazione propedeutica al massimo grado di "dematerializzazione" possibile per i diversi flussi (processi) amministrativi e documentali. Oltre ciò, ulteriori obiettivi complementari e non certamente secondari che si intendono perseguire sono:

- a) Lo sviluppo di tutte le competenze utili per l'ottimizzazione dei risultati individuali, attraverso interventi di formazione mirata, specifici e strettamente collegati agli obiettivi strategici dell'Ateneo;
- b) Concorso al benessere organizzativo del personale amministrativo, tecnico e bibliotecario;
- c) Ottimizzazione della capacità del management nel raggiungimento degli obiettivi dell'Ateneo.

Tanto premesso, considerando il periodo emergenziale (da marzo 2020 ad oggi) sono stati erogati nel corso del 2021, pur con le difficoltà correlate al "momento", corsi di formazione al personale amministrativo, tecnico e bibliotecario per la gestione di base della procedura "ESSE3" (Servizi segreteria studenti), per il personale delle Strutture Informatiche n. 7 utenti, nonché per tutto il personale TAB. e circa 200 docenti, il su citato corso per la sicurezza.

Nell'ambito del triennio, per l'annualità "2022" è stato programmato un piano di formazione, avvalendosi di formazione organizzata da Enti esterni, che sostanzialmente raggiunge e coinvolge l'intera platea di personale TAB che prevede in particolare:

- 1) La formazione del personale TAB in relazione all'aggiornamento o all'introduzione delle nuove procedure sviluppate per venire incontro alle esigenze di dematerializzazione dei processi amministrativi. Utenti previsti: 140;
- 2) L'attuale piattaforma di protocollo sarà rivisitata e migliorata adattandola alle moderne tecnologie, andando ad impattare su tutti gli utenti dell'Ateneo. A tal proposito dovrà essere erogato un corso che coinvolgerà tutti gli utenti che utilizzano tale piattaforma. Utenti previsti: 80 (almeno 1 unità per Struttura);
- 3) Gestionale U-GOV contabilità di base della durata di 3 gg. per 60 utenti;
- 4) Corso su Erasmus, per 8 utenti;
- 5) Modulo U-Web Dati Fiscali e Previdenziali per 15 utenti;
- 6) Modulo di integrazione U-GOV Didattica CSA/CMI per 30 utenti.

Per il conteggio delle unità destinatarie delle diverse attività formative programmate, ad eccezione della formazione che riguarda l'applicativo "Titulus" a servizio delle attività di protocollo dei documenti di cui al punto 2) si è tenuto conto della numerosità, in termini di unità di personale, dei singoli uffici.

Monitoraggio

Si prevede inoltre di centralizzare la gestione delle attività di formazione affidando alla Macro-Area Risorse Umane le funzioni di organizzazione e aggiornamento delle informazioni necessarie, attraverso l'ausilio di un sistema informatizzato di raccolta dei dati che consentirà le opportune verifiche da parte dell'organo di controllo.

A tale Struttura sarà demandato quindi la rilevazione dei dati, con particolare riguardo ai risultati perseguiti (partecipazione, gradimento, compliance, ecc..).

L'attività sarà svolta in collaborazione con il Servizio Bilancio che dovrà curarne invece - per i corsi svolti attraverso canali esterni - gli aspetti collegati alla parte economica.

Con l'occasione si precisa che il numero di personale amministrativo, tecnico e bibliotecario, ad oggi, consta di 187 unità.

Il Nucleo di Valutazione preso atto di quanto sopra esposto, ad integrazione di quanto già riportato e validato nella seduta del 15/7/2021 Prot. n. 55004

VALIDA

la rimodulazione presentata dall'Ateneo relativa agli indicatori D_i ed E_h.

5. Varie ed eventuali

Nucleo di Valutazione / Organismo Indipendente di Valutazione

Non essendovi altri argomenti su cui discutere, la riunione telematica termina alle ore 14.00.

*Il Coordinatore
prof. Antonio Lopes
F.TO Lopes*

*Il Segretario verbalizzante
prof. Salvatore Ingrassia
F.TO Ingrassia*

Nucleo di Valutazione / Organismo Indipendente di Valutazione

Palazzo del Mediterraneo
Via Nuova Marina 59 - 80133 Napoli

Mail: nucleo.valutazione@unior.it

Tel. 081 6909200
Tel. 081 6909205
Fax 081 6909336