Relazione Annuale
Commissione Paritetica Docenti-Studenti
[Lgs. n. 19 del 27.1.2012, art. 13]

Anno 2019

Sezione 1
COMPOSIZIONE

DOCENTI		STUDENTI	
Nome	**CdS**	**Nome**	**CdS**
Barbara De Serio (presidente)	Scienze pedagogiche e della progettazione educativa - Area pedagogica - settore scientifico-disciplinare M-PED/02	Ada Eva Mennuni	Scienze pedagogiche e della progettazione educativa
Lucia Monacis (componente)	Scienze dell'educazione e della formazione - Area pedagogica - settore scientifico-disciplinare M-PSI/01	Roberta Petrillo	Scienze dell'educazione e della formazione
Danilo Leone (componente)	Scienze dell'educazione e della formazione - Area letteraria - settore scientifico-disciplinare L-FIL-LET/04	Francesco Pio Russo	Lettere e Beni culturali

Francesca Sivo (componente)	Filologia, Letterature e Storia - Area letteraria - settore scientifico-disciplinare L-FIL-LET/08	Maria Teresa Riccelli	Filologia, Letterature e Storia

La Commissione Paritetica Docenti-Studenti (d'ora in poi CPDS) è in carica nella composizione attuale dal 28.11.2019 per il reintegro della componente studentesca [cfr. il verbale del Consiglio di Dipartimento di Studi Umanistici (d'ora in poi CdD)].

Si precisa che tutte le aree scientifico-didattiche presenti nel Dipartimento di Studi Umanistici (d'ora in poi Dipartimento) sono rappresentate in CPDS per i seguenti motivi: la componente docente svolge attività didattica nei vari Corsi di Studio (d'ora in poi CdS) e non solo in quello in cui ciascun membro è incardinato; i settori scientifico-disciplinari di afferenza della componente docente coprono equamente le due macro-aree del Dipartimento, quella letteraria e quella pedagogica; la componente studentesca, che non vede allo stato formalmente rappresentato il CdS in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa*, poiché non si dispone di Consiglieri di Dipartimento attualmente iscritti a questo CdS, per disposizione della CPDS (cfr. il verbale del giorno 11.12.2019) si fa comunque portavoce dei bisogni formativi e di orientamento dei colleghi iscritti al CdS in questione (cfr., più diffusamente di seguito, la Sezione 1, punto 3).

Nel corso dell'anno la CPDS si è riunita nei giorni:
1) 26 febbraio 2019;
2) 19 marzo 2019;
3) 10 aprile 2019;
4) 13 maggio 2019;
7) 12 settembre 2019;
8) 30 settembre 2019 (telematica);
9) 22 ottobre 2019;
10) 20 novembre 2019;
11) 22 novembre 2019;
12) 11 dicembre 2019;
13) 19 dicembre 2019.

I verbali delle riunioni sono disponibili *online* al seguente indirizzo: https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica/verbali-anno-2019.
Dall'anno 2016 ad oggi la CPDS ha messo in rete il calendario annuale delle riunioni, le convocazioni con i relativi ordini del giorno, i verbali, oltre al Regolamento di Funzionamento e alle relazioni annuali, pubblicate dall'anno 2013 all'anno 2018 (cfr. la

pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica).
Della pubblicazione sul sito *web* del Dipartimento si occupa la dott.ssa Maria Rosaria Lops, Amministrativo del Dipartimento che coadiuva con professionalità i lavori della CPDS.

Questioni emerse nel corso dell'attività annuale della CPDS

1. Sistema di assicurazione della qualità della didattica
La promozione del Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo (d'ora in poi SAQ), fondato sulla conoscenza e sulla consapevolezza della cultura della qualità da parte di tutti gli attori coinvolti nei processi di Assicurazione della Qualità (d'ora in poi AQ) e aggiornato al 21.07.2017 (cfr. la pagina *web* https://www.unifg.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/24-07-2017/sistema_assicurazione_qualita_didattica_unifg_7_2017_.pdf), occupa gran parte del lavoro della CPDS, che coerentemente con quanto suggerito nella Relazione annuale del Nucleo di Valutazione di Ateneo - AVA del 29-31 ottobre 2019 (d'ora in poi Relazione del NdV), continua a sottoporre ad analisi e a verificare che venga mantenuta aggiornata la pagina *web* del Dipartimento (https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica), ovvero a monitorare il corretto andamento del processo di AQ, che passa attraverso i Gruppi di Assicurazione della Qualità (d'ora in poi GAQ) e le Commissioni AQ, per approdare alla CPDS e, infine, al CdD.
Su costante *input* della CPDS, grazie alla collaborazione della Delegata del Direttore alla Comunicazione istituzionale, prof.ssa Anna Riccio, dell'Area didattica, Segreteria studenti e Processi AVA e dell'Unità servizi informativi del Dipartimento, il sito è ora più fruibile da parte dell'utenza, con particolare riferimento agli spazi *web* dedicati ai resoconti e ai documenti.
Si registra, tra le ultime riunioni preposte alla revisione e all'aggiornamento della pagina *web* del Dipartimento, quella del 4.12.2019, alla quale hanno partecipato il Direttore del Dipartimento, la Presidente della CPDS, la Delegata del Direttore alla Comunicazione istituzionale, i Referenti/Componenti dei GAQ, il Responsabile dell'Unità servizi informativi e la Responsabile dell'Area didattica, Segreteria studenti e Processi AVA. La suddetta riunione ha avuto quale scopo principale quello di rendere più fruibile l'accesso all'offerta formativa da parte degli utenti, considerato nella Relazione del NdV un punto di debolezza della piattaforma ESSE3, nonché di aggiornare le pagine personali dei docenti, con specifico riferimento ai docenti a contratto. Si rileva che oggi il Dipartimento presenta *online* una pagina dedicata all'assicurazione della qualità della didattica, con l'indicazione di composizione, organizzazione, funzioni e responsabilità dei diversi organi deputati all'assicurazione della qualità dell'offerta formativa, dei calendari delle riunioni, dei verbali, delle relazioni, degli esiti dei questionari di valutazione, nonché della fondamentale documentazione relativa alle procedure del sistema di Autovalutazione - Valutazione periodica – Accreditamento (d'ora in poi AVA), tra cui i riferimenti normativi,

le linee guida e le indicazioni operative per l'accreditamento dei CdS (cfr. la pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica). Vi è, infine, una pagina dedicata ai Corsi di Laurea, con la descrizione dell'offerta formativa in corso per ogni CdS, nonché di quelle relative agli anni accademici precedenti, e le rispettive Carte d'identità (cfr. la pagina *web* www.studiumanistici.unifg.it/it/didattica/offerta-formativa/corsi-di-laurea).
Apprezzabile la promozione da parte dell'Ateneo di percorsi di formazione sulle più rilevanti questioni didattiche e docimologiche che interessano la professionalità del docente universitario, con particolare attenzione alle procedure del sistema AVA, rispetto ai quali il Dipartimento si è mostrato particolarmente sensibile. Si tratta di corsi obbligatori, per una durata minima di 30 ore, rivolti ai ricercatori e docenti neo-assunti e a chi abbia beneficiato di progressione di carriera in tutte le fasce di docenza, ma aperti anche a coloro che ne siano interessati. La gestione di tali corsi è stata affidata al Centro di Apprendimento Permanente (d'ora in poi CAP), ubicato presso il Dipartimento [cfr. la delibera del SA del 13.10.2016] e istituito nel 2016 come struttura di riferimento permanente a disposizione dei docenti per migliorare l'insegnamento e la didattica e sostenere l'innovazione e la qualificazione dell'offerta formativa [cfr. la delibera del Senato Accademico (d'ora in poi SA) del 23.02.2016]. Il Dipartimento ha recepito l'importanza di tali corsi ai fini di un miglioramento della qualità della didattica e, conseguentemente, della programmazione dell'offerta formativa, infatti i corsi vedono periodicamente la partecipazione di ricercatori e di professori tanto in qualità di corsisti, quanto in qualità di docenti/formatori.
Altrettanto apprezzabile l'attività di stimolo alla corretta implementazione di procedure di AQ e di diffusione della cultura della qualità che ha visto impegnato il Presidio della Qualità di Ateneo (d'ora in poi PQA), oltre che nell'organizzazione del suddetto corso, anche nella gestione di incontri di formazione finalizzati all'elaborazione della matrice delle competenze per il monitoraggio dei requisiti R3.A3, R3.A4, R3.B4, R3B5 dei CdS, che hanno coinvolto docenti, studenti e personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo. Il PQA ha proposto la compilazione del suddetto documento come utile strumento di valutazione della qualità di un percorso di studio e del grado di soddisfacimento del requisito R3, nonché per la redazione dei quadri della Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (d'ora in poi SUA-CdS) relativi al profilo professionale, agli sbocchi occupazionali e ai risultati di apprendimento, in modo da garantire la coerenza tra obiettivi formativi, risultati di apprendimento attesi, profili culturali e professionali dichiarati (cfr. il verbale del PQA del giorno 8.03.2018). Il Dipartimento ha recepito la centralità del suddetto strumento ai fini del miglioramento della qualità dell'offerta formativa nel suo complesso e ha partecipato agli incontri di formazione erogati dal PQA, oltre ad aver organizzato nel 2018 e nel 2019 riunioni interne, aperte a tutti i docenti, per discutere e approfondire ulteriormente le modalità di utilizzo della matrice delle competenze con il supporto dell'allora Delegata del Direttore alla Didattica, prof.ssa Barbara De Serio, che ha sollecitato la compilazione del documento da parte dei GAQ, supervisionando la sua corretta compilazione.

La CPDS sollecita continuamente l'invio dei suddetti documenti al PQA, ai fini di una corretta garanzia della ciclicità del processo di assicurazione della qualità.
Il tema dell'assicurazione della qualità della didattica, nonché della ricerca, è stato al centro dell'attenzione e della riflessione dell'Ateneo nei giorni 11-13 dicembre 2019, durante i quali il Magnifico Rettore ha presentato al territorio il Piano Strategico di Ateneo 2020-2022. Nell'ambito delle due sessioni plenarie (11 e 13 dicembre) e delle tredici sessioni parallele (12 e 13 dicembre) l'Ateneo ha condiviso con il territorio la sua *mission* e le relative strategie politiche in tema di didattica, ricerca e internazionalizzazione, edilizia e infrastrutture per l'Università, spin-off, acceleratori d'impresa, start up e *placement*, responsabilità sociale, sostenibilità e ambiente, sanità, orientamento e formazione insegnanti, cultura, politiche giovanili e sport, servizi agli studenti, benessere organizzativo e modelli di *governance*, stampa e *public engagement*. La CPDS ha recepito molto positivamente l'iniziativa, partecipando attivamente, in modo particolare, ai tavoli tecnici organizzati sui seguenti temi: didattica, orientamento e formazione insegnanti, ricerca e internazionalizzazione, servizi agli studenti.

2. Questionari di valutazione della qualità della didattica
Relativamente ai questionari di valutazione della qualità della didattica da parte degli studenti si rileva quanto di seguito riportato:
a) nella consapevolezza del valore della rilevazione delle opinioni degli studenti - obbligatoria per legge (art. 1, comma 2, della L. 370/1999) e parte integrante del SAQ degli Atenei - affinché i dati desunti siano sempre più attendibili, aderenti alla realtà per numero dei partecipanti (frequentanti e non frequentanti) e veridicità delle percentuali relative alle singole voci, la CPDS ha sempre segnalato la necessità di sensibilizzare quanto più possibile gli studenti in merito all'opportunità della compilazione del questionario quale straordinario strumento di comunicazione con gli organi del Dipartimento e dell'Ateneo preposti all'assicurazione della qualità della didattica, nonché quale necessario strumento di azione sulla qualità della didattica e dei servizi (Relazione del NdV).
Per tutti e tre i processi relativi alla "Settimana dello studente" nei due anni considerati (due relativi all'a.a. 2018-2019 e uno relativo all'a.a. 2019-2020) la CPDS ha curato la comunicazione delle informazioni in aula nel corso delle lezioni dei docenti che hanno offerto la propria disponibilità, restituendo agli studenti i dati desunti dai questionari compilati nel semestre precedente, in forma aggregata, per sollecitare la corretta compilazione ai fini di un reale miglioramento della qualità dell'offerta formativa e, in generale, della didattica. Sono state condivise con loro le criticità emerse insieme ad alcune strategie di risoluzione intraprese, a conferma della centralità dei questionari nell'ottica di un processo di trasformazione e di qualificazione della didattica universitaria che vede nello studente il principale protagonista. Tra le suddette azioni la CPDS registra un ampliamento degli orari di apertura al pubblico della segreteria studenti, anche per via telefonica e telematica, che sta evidentemente contribuendo a migliorare la qualità del servizio. Ne è prova, oltre alla testimonianza degli studenti e degli stessi amministrativi

che vi lavorano, anche l'assenza di lunghe file di studenti in corrispondenza dello sportello informazioni, che precedentemente rallentavano il servizio. Rispetto alla didattica vi è stato un maggiore adeguamento dell'offerta formativa agli studenti lavoratori, nonché a quelli che hanno maggiori difficoltà nella frequenza, ad esempio con l'attivazione di insegnamenti in modalità *e-learning blended*, e una più accurata revisione dei programmi di insegnamento, tanto nei GAQ quanto in sede di CPDS, in cui si è verificata ed, eventualmente, ricalibrata la coerenza tra carichi didattici, materiali di studio e modalità di esame. Tutto ciò sia in risposta a quanto richiesto dal NdV, che nelle relazioni annuali, compresa l'ultima, mette sempre in evidenza la necessità di sensibilizzare gli studenti rispetto all'utilità della compilazione del questionario e alla garanzia di totale anonimato della suddetta procedura, sia al fine di combattere il rischio di mancata compilazione dei questionari da parte degli studenti, segnalato nella Relazione del NdV, a seguito della non obbligatorietà della compilazione, a sua volta dettata, su sollecitazione degli studenti, dalla necessità di ottenere valutazioni più consapevoli e responsabili, quindi non guidate, come accadeva precedentemente, dall'esigenza di prenotazione dell'esame. La relazione del NdV registra un numero inferiore di questionari rispetto all'ultima rilevazione, dovuto, però, anche all'avvicendamento delle due procedure informatizzate, ovvero alla complessa procedura di migrazione dei dati dalla precedente procedura alla piattaforma ESSE3 (cfr. il punto 2b).

La CPDS ha inoltre affrontato la questione nel corso di tre riunioni con gli attori del sistema di AQ del Dipartimento, coordinatori e componenti dei GAQ (cfr. i verbali della CPDS dei giorni 17.12.2018, 13.05.2019 e 11.12.2019), come previsto dalle Linee guida per la "Settimana dello studente" elaborate dal gruppo di lavoro nominato dal PQA nella riunione del 3.05.2018 e approvate dal PQA il 16.10.2018. Le suddette Linee guida sono finalizzate a monitorare e a migliorare la gestione della rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica soprattutto in merito ai tempi e alle forme di restituzione dei risultati, delle criticità rilevate e delle strategie di risoluzione intraprese, quindi ad accrescere la conoscenza e la fiducia degli studenti rispetto ai processi di AQ e fornire loro utili indicazioni e rassicurazioni circa i processi di autovalutazione come strumento di miglioramento continuo della didattica dei CdS (cfr. la pagina *web* https://www.unifg.it/ateneo/assicurazione-della-qualita/aq-didattica/rilevazione-delle-opinioni-delle-studentesse-e-degli-studenti nonché il verbale della CPDS del 13.05.2019). In tutti e tre gli incontri citati, tenutisi a conclusione dei diversi processi, quello relativo al primo semestre dell'a.a. 2018-2019 (cfr. il verbale della CPDS del 17.12.2018), quello relativo al secondo semestre dell'a.a. 2018-2019 (cfr. il verbale della CPDS del 13.05.2019) e quello relativo al primo semestre dell'a.a. 2019-2020 (cfr. il verbale della CPDS del 11.12.2019), la CPDS ha sollecitato a prendere atto non solo dei dati dei questionari aggregati per CdS, ma anche dei dati disaggregati per ogni disciplina, in modo tale da intraprendere strategie migliorative rispetto alle criticità.

Nell'incontro del 13.05.2019 gli attori del sistema di assicurazione della qualità del Dipartimento presenti hanno preso atto dell'efficacia derivata dall'avvio di una modifica al processo, proposta dalla CPDS al PQA nella relazione dell'anno 2018, in cui, alla voce

"suggerimenti e indicazioni di buone pratiche", la CPDS chiedeva un'anticipazione dell'apertura della finestra di compilazione dei questionari di valutazione della didattica da parte degli studenti, poiché il suddetto arco temporale spesso non coincideva, come invece definito dalle Linee guida per la "Settimana dello studente", con i 2/3 delle ore di frequenza dei corsi da 6 CFU, corrispondenti a 36 ore e, dunque, talvolta già chiusi prima dell'avvio del processo. La richiesta, avanzata dal CdD al PQA e da questi accordata (cfr. il verbale del CdD del 28.02.2019 e il verbale del PQA del 7.03.2019, che ha quindi modificato la finestra temporale precedentemente fissata tra il 15.04.2019 e il 31.07.2019, anticipando l'avvio del processo al giorno 1.04.2019), ha effettivamente contribuito a migliorare il processo in termini qualitativi e quantitativi: tanto nel corso del secondo semestre dell'a.a. 2018-2019, quanto nel corso del primo semestre dell'a.a. 2019-2020, è stato possibile incontrare in aula un numero molto più alto di studenti rispetto a quanto era avvenuto fino al primo semestre dell'a.a. 2018-2019, operando nei termini di una maggiore sensibilizzazione degli studenti rispetto all'opportunità della compilazione dei questionari. La richiesta di anticipo ha però portato, nel secondo semestre dell'a.a. 2018-2019, ad una parziale coincidenza della "Settimana dello studente" con la sessione delle lauree, durante la quale vengono sospese le attività didattiche. Per questo motivo, nel primo semestre dell'anno accademico in corso, il processo relativo alla "Settimana dello studente" è stato avviato nella settimana precedente a quella in cui si sono tenute le sedute di laurea, anticipando di poco la tempistica organizzativa adottata nel secondo semestre sempre nel rispetto delle Linee guida per la "Settimana dello studente" e del criterio che la CPDS ha inteso assolutamente privilegiare, nelle suddette Linee guida, relativo alla necessità che la somministrazione dei questionari agli studenti avvenga a partire dai 2/3 della frequenza dei corsi.
Tanto per quanto riguarda la "Settimana dello studente" organizzata nel primo e nel secondo semestre dell'a.a. 2018-2019, quanto per quella organizzata nel primo semestre dell'a.a. 2019-2020 la CPDS e i coordinatori/componenti dei GAQ mettono in evidenza, per molti insegnamenti, sia dei CdS triennali sia di quelli magistrali, l'indisponibilità o la non immediata disponibilità informatica dei questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti. Ad oggi molti studenti non riescono a visualizzare i questionari sul portale ESSE3 (cfr. i resoconti delle attività firmati dalla CPDS e dai GAQ e inviati via mail al PQA e al Direttore del Dipartimento il giorno 11.12.2019).
Su sollecitazione della CPDS sul sito *web* del Dipartimento sono stati pubblicati gli esiti dei questionari, sia pure in forma aggregata, aggiornati all'a.a. 2018-2019 (cfr. la pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica). Si rileva però ancora una volta la necessità di discutere le criticità e i punti di forza che emergono dai questionari anche collegialmente, ad esempio nell'ambito di un CdD preposto all'approfondimento di queste importanti rilevazioni;
b) sono stati in massima parte superati i problemi derivanti dalla fase transitoria della procedura di gestione delle carriere degli studenti da "SC2 di G2S" a "ESSE3", avviata nell'a.a. 2017-2018, comprese le anomalie derivanti da errori di inserimento delle informazioni, relative a docenti e insegnamenti, nella fase di apertura della compilazione

dei questionari. Tali anomalie erano state segnalate dalla CPDS al dott. Antonio Di Francesco, Responsabile dell'Area elaborazione dati, supporto alle decisioni e coordinamento dei poli informatici di Dipartimento (cfr. i verbali della CPDS dei giorni 10.7.2018 e 23.10.2018), che aveva infatti ipotizzato una risoluzione del problema nel corso dell'a.a. 2018-2019 tramite un lavoro congiunto con il Dipartimento. Quest'ultimo ha operato nella direzione di una verifica e un confronto degli insegnamenti e dei docenti risultanti dalla procedura "ESSE3" con quelli presenti nella propria offerta formativa, consentendo in tempo utile l'intervento sui problemi eventualmente riscontrati. Al momento il Responsabile del Servizio segreteria studenti del Dipartimento, dott. Pasquale Pepe, rileva una percentuale di anomalie nella gestione delle carriere degli studenti da "SC2" a "ESSE3" non superiori al 2%;
c) l'analisi degli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti aderisce alle Linee guida per la stesura della relazione annuale delle CPDS fornite dal PQA, aggiornate al 16.10.2018, nonché alle Linee guida per la compilazione della SUA-CdS, relativamente alla compilazione del Quadro B6, laddove si stabilisce quanto segue: il valore 2,5 dell'indice di sintesi rappresenta la soglia di positività, per cui gli insegnamenti con una valutazione media inferiore all'indice di sintesi 2,5 vanno presi in esame dal CdS per risolvere le criticità segnalate dagli studenti; gli insegnamenti con valutazione media inferiore all'indice di sintesi 3,25, pur avendo ricevuto giudizio positivo, vanno tenuti in considerazione dal CdS, nella prospettiva di un continuo miglioramento; gli insegnamenti con valutazione media uguale o superiore all'indice di sintesi 3,25 sono valutati molto positivamente. Di conseguenza, nella presente relazione vengono segnalati gli insegnamenti con una valutazione media inferiore all'indice di sintesi 2,5 e vengono riportati gli insegnamenti con valutazione media pari all'indice di sintesi 2,5 e inferiore all'indice di sintesi 3,25.

3. Attualmente la componente studentesca del CdS in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa* non è ancora formalmente rappresentata nella CPDS, in quanto non si dispone di alcun Consigliere di Dipartimento iscritto a questo CdS; di conseguenza la CPDS, che si caratterizza per la coesione tra gli studenti, nel comune obiettivo migliorativo di tutti i CdS ha deliberato di ascoltare periodicamente gli studenti del suddetto CdS ricevendoli, per eventuali segnalazioni, suggerimenti, informazioni, il primo mercoledì di ogni mese, dalle ore 10:00 alle ore 11:00, presso lo studio della prof.ssa Barbara De Serio (via Arpi 155, I piano, n. 34). Periodicamente la CPDS incontrerà gli studenti anche durante le lezioni (cfr. il verbale del giorno 11.12.2019). Su segnalazione della CPDS il suddetto deliberato è stato pubblicato sulla pagina *web* del Dipartimento relativa alla qualità della didattica (cfr. la pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica).

4. In linea con quanto promosso dal PQA, con quanto richiesto dal NdV e con quanto dichiarato nel SAQ (cfr. la pagina *web*

https://www.unifg.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/ 24-07-2017/sistema_assicurazione_qualita_didattica_unifg_7_2017_.pdf) la CPDS ha consapevolezza della sua funzione di indirizzo e del suo ruolo nel processo di monitoraggio e stimolo al miglioramento continuo nell'ambito dei CdS e del Dipartimento. A tal proposito, al fine di promuovere ancor più i processi di gestione delle criticità, coerentemente con quanto richiesto anche dal NdV nelle relazioni annuali, la CPDS fissa periodicamente incontri di lavoro con altri attori del sistema di assicurazione della qualità del Dipartimento, per avere un resoconto annuale delle attività progettate e realizzate nei diversi settori della formazione e dell'orientamento degli studenti. Diversi gli incontri organizzati finora con l'allora Delegato del Rettore alla didattica e all'*e-learning*, prof. Pierpaolo Limone, con l'allora Delegato del Direttore alla didattica, prof. Luigi Traetta (cfr. il verbale della CPDS del 29.05.2018), con le allora Delegate del Direttore all'internazionalizzazione e all'orientamento, al tutorato e al *placement*, prof.ssa Daniela Dato per i CdS di area pedagogica e prof.ssa Rossella Palmieri per i CdS di area filologica, storico-letteraria e dei beni culturali, con la Delegata del Direttore all'Internazionalizzazione, prof.ssa Tiziana Ingravallo (cfr. il verbale della CPDS del 24.04.2018) e con i referenti dei CdS. Tali incontri hanno avuto il fine di riflettere e condividere alcune criticità emerse nella relazione annuale della CPDS dell'anno 2017.
Nel corso dei due anni presi in considerazione, i referenti sono stati ascoltati dalla CPDS anche in altre due occasioni per analizzare congiuntamente i tre processi relativi alla "Settimana dello studente", avviati, rispettivamente, nel primo semestre dell'a.a. 2018-2019 (cfr. il verbale della CPDS del 17.12.2018), nonché nel secondo semestre dell'a.a. 2018-2019 e nel primo semestre dell'a.a. 2019-2020 (cfr. il verbale della CPDS del 11.12.2019).
La CPDS avanza inoltre proposte, stimola la presa in carico dei problemi e verifica la risoluzione delle criticità rilevate. Nei due anni considerati si è infatti espressa sulla proposta di attivazione di insegnamenti in modalità *e-learning blended*, tanto per l'a.a. 2018-2019, quanto per l'a.a. 2019-2020 (cfr. il verbale della CPDS del 26.02.2019), di corsi avanzati a valere nell'ambito delle attività a libera scelta dello studente per l'a.a. 2019-2020 (cfr. il verbale della CPDS del 26.02.2019), ha espresso pareri sulla modifica di regolamenti didattici dei CdS (cfr. i verbali della CPDS dei giorni 29.05.2018 e 26.02.2019), sulla modifica degli ordinamenti dei CdS (cfr. i verbali della CPDS dei giorni 15.01.2018, 7.02.2018, 23.10.2018, 20.11.2018), sulla modifica del Regolamento Unico di Tirocinio (cfr. il verbale della CPDS del 13.03.2018), sulla richiesta di riconoscimento di crediti formativi (cfr. i verbali della CPDS dei giorni 15.01.2018, 7.02.2018, 23.10.2018, 19.03.2019, 13.05.2019, 30.09.2019, 22.10.2019 e 20.11.2018), sull'istituzione di corsi intensivi (cfr. il verbale della CPDS del 10.07.2018) e ha proceduto, come di consueto, all'analisi dei programmi (cfr. i verbali della CPDS dei giorni 27.06.2018 e 10.04.2019), al fine di migliorare il processo formativo e i suoi risultati.
Infine, come mostrano gli ultimi verbali di ogni anno accademico, la CPDS calendarizza su base annuale il suo lavoro, predispone e pubblicizza un calendario di riunioni con scadenza almeno mensile, seguendo programmaticamente il SAQ di Dipartimento, oltre che le esigenze specifiche che insorgono nelle dinamiche ordinarie. Le riunioni si svolgono

dunque sulla base di una precisa programmazione, con regolarità e frequenza lungo tutto il corso dell'anno, al fine di garantire un presidio costante delle attività da valutare, contrariamente a quanto indicato nella Relazione del NdV, dove genericamente si fa riferimento, per le CPDS di tutti i Dipartimenti, ad una periodicità variabile, che sembra quindi non seguire una precisa programmazione.

5. Il Regolamento per il Riconoscimento dei Crediti Formativi Universitari (da ora in poi: CFU) da parte del Dipartimento - la cui urgenza è stata più volte segnalata dalla CPDS (cfr. la Relazione Annuale della CPDS dell'anno 2018, Sezione 1, punto 5) e la cui redazione è stata demandata come competenza alla Commissione Unica Pratiche Studenti, che ha prodotto una bozza su cui la CPDS si è già espressa con una serie di suggerimenti (cfr. verbale CPDS del 26.4.2017) - è tuttora in fase di revisione da parte della Commissione preposta.

Suggerimenti e indicazioni di buone pratiche da segnalare al Presidio della Qualità e al Nucleo di Valutazione di Ateneo

Rispetto all'indisponibilità dei questionari di valutazione della didattica sulla piattaforma *web* di accesso agli studenti e della relativa reportistica si suggerisce di operare al più presto nella direzione di un lavoro congiunto, come specificato nella Sezione 1, punto 2.a, e nella Sezione 2, punto 6.

Per quanto concerne il quesito B3 della Sezione 3 (*Secondo gli studenti, i metodi, gli strumenti e i materiali didattici sono adeguati?*), si suggerisce di distinguere gli indicatori da prendere in considerazione per poter fornire una risposta obiettiva ed individuare delle efficaci e mirate strategie migliorative: le conoscenze preliminari possedute dagli studenti per la comprensione degli argomenti trattati durante i diversi insegnamenti (indicatore n. 1) prescindono infatti dai metodi, dagli strumenti e dai materiali didattici utilizzati dai singoli docenti durante l'insegnamento; si tratta, dunque, di un indicatore che meriterebbe un'attenzione specifica, al fine di riflettere in modo più circostanziato sull'organizzazione dell'offerta formativa e sulla strutturazione di più coerenti percorsi di studio.

Relazione Annuale
Commissione Paritetica Docenti-Studenti

Anno 2019

Sezione 2
PARTE COMUNE AI CdS AFFERENTI AL DIPARTIMENTO

Al Dipartimento di *Studi Umanistici. Lettere, Beni Culturali, Scienze della Formazione* afferiscono i seguenti CdS:

Lauree Triennali:
- Lettere e Beni culturali (Corso di laurea interclasse L1 - L10);
- Scienze dell'educazione e della formazione (Classe di laurea L19).

Lauree Magistrali:
- Filologia, Letterature e Storia (Classe di laurea interclasse LM 14 - LM 15);
- Scienze pedagogiche e della progettazione educativa (Classe di laurea interclasse LM85 – LM50, che da quest'anno include anche il Percorso formativo in "Esperto e coordinatore dei servizi educativi Montessori 0-3 anni", attivato in convenzione con l'Opera Nazionale Montessori).

Considerazioni generali sulla gestione dell'attività didattica del Dipartimento, sulla base dei punti di forza e di debolezza trasversali ai CdS

1. *Il Dipartimento ha una politica di qualità della didattica per favorire lo studente nel raggiungimento degli obiettivi formativi?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni
Il Dipartimento, anche sulla base delle sollecitazioni della CPDS, sta attuando una politica di qualità della didattica per favorire lo studente nel raggiungimento degli obiettivi formativi e per promuovere in tutti gli attori coinvolti nel processo di assicurazione della qualità della didattica, a partire dagli studenti stessi, una continua azione di monitoraggio e autovalutazione dei servizi e delle attività, tramite il supporto

del lavoro svolto dalle Commissioni AQ e dall'Area didattica, Segreteria studenti e Processi AVA. I problemi legati alla didattica sono oggetto di discussione collegiale nel CdD e nelle Commissioni AQ. In particolare, si segnalano:
a. il processo di monitoraggio, approvazione e revisione sui e dei programmi di insegnamento, così come promosso dalla CPDS (cfr. i verbali del CdD dei giorni 13.2.2018, 7.3.2018, 28.02.2019, nonché i verbali della CPDS dei giorni 27.6.2018 e 10.04.2019). Il nuovo *format* delle schede di insegnamento proposto dal PQA ha fornito, inoltre, gli elementi essenziali del *syllabus*, consentendo di avere un'informazione completa sul corso;
b. lo spazio dedicato all'orientamento, la cui cura è sempre stata affidata alle delegate del Direttore all'orientamento, al tutorato e al *placement*, che hanno lavorato per il Dipartimento all'interno del Comitato di Orientamento di Ateneo (C.O.At.) [su questo tema cfr. le Linee attuative della pianificazione strategica di Ateneo per le attività di orientamento, approvate nel SA del 10.05.2017 (https://www.unifg.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/02-08-2017/17-allegato_n_13_sa10mag2017-documento_strategie_orientamento.pdf), il Regolamento di Orientamento e Tutorato del Dipartimento, approvato nel CdD del 22.02.2017 (www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/30-08-2017/regolamento_orientamento_2017.pdf), la pagina *web* sull'orientamento e tutorato di Dipartimento (www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/orientamento-e-tutorato)]. Le azioni già progettate e realizzate nel settore dell'Orientamento, insieme a quelle da intraprendere, vengono messe puntualmente in evidenza nella relazione annuale della CPDS e vengono condivise, su sollecitazione della CPDS, che periodicamente ha invitato le due Delegate a partecipare ad alcuni incontri programmati della CPDS (cfr. il verbale della CPDS del 24.04.2018), per registrare nei verbali le azioni intraprese a sostegno del processo di apprendimento e orientamento degli studenti, nella consapevolezza che la pubblicazione dei verbali sul sito *web* dedicato alla CPDS, assiduamente monitorata dalla commissione stessa, possa essere un utile strumento di condivisione dei punti di forza della politica di qualità della didattica del Dipartimento, ovvero occasione di confronto e stimolo per sollecitare eventuali interventi e suggerimenti da parte di tutti gli attori coinvolti nel processo, docenti e studenti. Apprezzabile il lavoro delle suddette Delegate relativamente alle attività di orientamento in ingresso degli studenti, rispetto al quale si riscontra un notevole punto di forza, che consiste nella continuità di un'azione di accompagnamento degli studenti dalla scuola secondaria superiore all'Università. Trentanove gli incontri organizzati congiuntamente all'ufficio Orientamento e tutorato dell'Ateneo con gli studenti delle scuole secondarie superiori nel 2018; i suddetti incontri hanno coinvolto le scuole della provincia di Foggia, Potenza, Avellino e della BAT. Altre 32 scuole della provincia di Foggia, Potenza, Avellino e Chieti hanno partecipato nello stesso anno a una serie di iniziative organizzate dall'ufficio Orientamento e tutorato di Ateneo, che hanno coinvolto tutti i Dipartimenti. Nell'anno accademico in corso si conta una partecipazione ancora più cospicua, che ad oggi ha visto il coinvolgimento in attività di orientamento in entrata di 46 scuole, comprese quelle delle province di Bari, Matera e

Lecce.
Degne di rilevanza anche le giornate di "Open Day", organizzate dall'ufficio Orientamento e tutorato di Ateneo con la collaborazione delle Delegate del Direttore, insieme agli altri Delegati dei diversi Dipartimenti dell'Ateneo foggiano: tre nel 2018, nei giorni 20, 26 marzo e 7 aprile, e altre tre nel 2019, nei giorni 20, 28 marzo e 6 aprile. In entrambi gli anni gli incontri, aperti agli studenti e alle famiglie, hanno registrato oltre le 1500 presenze.
Accanto a quelle appena descritte risultano esperienze molto significative ai fini dell'orientamento in ingresso altre due tipologie di azione: i percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro (d'ora in poi ASL) e il Progetto Nazionale dal titolo "Percorsi di Orientamento e tutorato per promuovere il successo universitario e professionale". Numerosi i percorsi di ASL realizzati in area pedagogica e in area letteraria e dei beni culturali nell'a.a. 2018-2019: 36 candidature accettate su 55 domande, con il coinvolgimento di 10 scuole secondarie di secondo grado della provincia di Foggia e di BAT, per un totale di 785 studenti. In aggiunta a ciò va detto che nel 2018 sono stati realizzati altri 21 percorsi per l'area pedagogica e altri 5 percorsi per l'area letteraria e di beni culturali relativi all'a.a. 2017-2018. Per l'a.a. 2019-2020 si registrano invece 26 candidature accettate su 49, con il coinvolgimento di 9 scuole secondarie di secondo grado della provincia di Foggia, per lo stesso numero di studenti dell'anno accademico precedente. Le aree di Dipartimento coinvolte sono sempre quella pedagogica e quella letteraria e dei beni culturali.
Il Progetto Nazionale "Percorsi di Orientamento e tutorato per promuovere il successo universitario e professionale" è stato invece finanziato nell'anno accademico in corso e coinvolge i due CdS triennali del Dipartimento – il CdS in *Scienze dell'educazione e della formazione* e il CdS in *Lettere e Beni culturali* – nella coprogettazione e realizzazione di interventi nell'ambito dei progetti del piano nazionale lauree scientifiche e/o piani di orientamento e tutorato (cfr. il Decreto ministeriale n. 1047 del 29.12.2017 e il Decreto del Capo del Dipartimento per la formazione superiore e la ricerca n. 359 del 4 marzo 2019).
A conferma del successo delle attività di orientamento in ingresso, ovvero dell'attrattività dei CdS del Dipartimento, la relazione del NdV ha registrato valori molto positivi, in particolare, per i CdS in *Lettere e Beni culturali* e in *Scienze dell'educazione e della formazione*, per i quali la percentuale di studenti iscritti al primo anno provenienti da altre regioni si colloca al di sopra dei livelli nazionali.
L'orientamento in ingresso prosegue poi, per coloro che si immatricolano presso i CdS del Dipartimento, triennali e magistrali, con diverse e altrettanto efficienti azioni di orientamento *in itinere*, quali forme di supporto allo studio e alle scelte formative (cfr. il verbale CdD del 25.07.2017 relativamente all'analisi del documento sulla pianificazione delle strategie per l'incremento degli immatricolati), e in uscita, soprattutto nella veste dell'accompagnamento al lavoro. Nelle attività di orientamento *in itinere* sono coinvolti tutti i docenti del Dipartimento, chiamati a prestare attività di tutorato disciplinare agli studenti che dovessero incontrare difficoltà nello studio e che dovessero aver bisogno, su richiesta, di approfondimenti rispetto al programma, come nel caso degli studenti

lavoratori e non frequentanti. Svolge un'assidua attività di orientamento in ingresso e *in itinere* anche il servizio permanente di *front-office* attivato dal Centro Accoglienza Orientamento e Tutorato. Le attività di orientamento in uscita, accanto a quelle *in itinere*, vengono invece in massima parte gestite dal Laboratorio di bilancio delle competenze, istituito quale laboratorio di Ateneo nel 2004 e da allora coordinato dalla prof.ssa Isabella Loiodice. Il suddetto laboratorio, che dal 2007 ha aderito alla Rete Europea FECBOP (*Fèderation Européenne des Centres de Bilan et d'Orientation Professionnelle*), è un luogo di incontro, ricerca e formazione finalizzato alla promozione di una cultura formativa dell'orientamento. Offre dunque agli studenti servizi di orientamento e accompagnamento formativo, finalizzati a migliorare l'efficacia dell'apprendimento e a diminuire la dispersione universitaria, e coinvolge attivamente gli studenti nella costruzione del loro progetto di sviluppo formativo e/o professionale. Pertanto il Laboratorio di bilancio delle competenze svolge, *in itinere*, attività di orientamento che mirano a sostenere lo studente durante il suo percorso di studi e nella costruzione di competenze trasversali, cruciali per il successo della propria carriera studentesca e, in uscita, attività di monitoraggio dei laureati e consulenza personalizzata a seconda dei differenti profili professionali e settori di intervento nel mercato del lavoro, anche attraverso i servizi di *Job Point* ed *Europass Corner* gestiti dal suddetto laboratorio;

c. lo spazio rivolto all'internazionalizzazione, che vede l'Ateneo impegnato nell'adozione di strategie di promozione del reclutamento di studenti stranieri, rispetto alle quali il Dipartimento è particolarmente sensibile [(cfr. le Linee attuative della pianificazione strategica di Ateneo per la promozione del reclutamento di studenti stranieri e per incentivare la mobilità internazionale, approvate nel SA del giorno 5.04.2017 (https://www.unifg.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/26-04-2017/linee_attuative_della_pianificazione_strategica_di_ateneo.pdf), nonché la pagina *web* https://www.unifg.it/internazionale)]. L'Ateneo rilascia anche il *Diploma Supplement*, secondo le modalità consentite dal sistema "ESSE3" (cfr. la pagina *web* https://www.unifg.it/didattica/segreterie-online/certificati/certificazione-di-laurea-e-diploma-supplement). Delle attività di internazionalizzazione svolte nel Dipartimento si occupa la Delegata del Direttore, prof.ssa Tiziana Ingravallo (cfr. la pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/it/didattica/studiare-allestero). Anche le azioni messe in campo in questo settore della politica di qualità della didattica sono state rese note durante un incontro della Delegata all'internazionalizzazione con la CPDS, che l'ha appunto invitata a descrivere lo stato dell'arte dei progetti di *incoming* e *outgoing*, opportunamente registrati e pubblicati sulla pagina *web* dedicata alla CPDS (cfr. il verbale della CPDS del 24.04.2018).

In particolare si segnala che il numero degli studenti *incoming* e *outgoing* registra una continua crescita, come attestato anche nella Relazione del NdV. Ragguardevoli sono i crediti formativi maturati all'estero, a conferma della tendenza a conseguire in *Erasmus* il massimo dei CFU per semestre, pari a 30. Significativa la continua azione di tutorato svolta settimanalmente dalla Delegata nei confronti degli studenti *incoming*, nonché l'azione di orientamento nei confronti degli studenti *outgoing*, verso i quali si sta

intervenendo con un'intensa attività di sensibilizzazione all'esperienza internazionale. La quasi totalità degli studenti dimostra di conoscere nel dettaglio il programma di mobilità, secondo quanto emerge dai colloqui con la Delegata, e dichiara quale causa principale della propria resistenza rispetto allo studio all'estero lo svantaggio economico. A conferma di questo dato l'incremento finanziario della borsa comunitaria a partire dall'a.a. 2018-2019, che ha mutato notevolmente la risposta degli studenti del Dipartimento: il numero delle domande pervenute per il bando *Erasmus* Studio 2018-2019 da parte degli studenti *outgoing* è più che raddoppiato rispetto all'a.a. 2017-2018, passando da 16 a 29. Per l'anno accademico in corso, seppure in forma parziale, si è già a conoscenza del fatto che il numero degli studenti *outgoing* è pari a 9. Tra le altre cause che ostacolano l'*outgoing* degli studenti iscritti ai CdS del Dipartimento, registrate sempre attraverso i colloqui di orientamento, anche i condizionamenti socio-culturali e la debole conoscenza delle lingue straniere. In calo, invece, il numero degli studenti *incoming*, sceso da 67 a 50 dall'a.a. 2017-2018 all'a.a. 2018-2019. Il dato parziale degli studenti *incoming* per l'anno accademico in corso è pari a 38.
Da ultimo, si segnala il *Welcome day Erasmus*, giornata dedicata agli studenti stranieri provenienti da Paesi europei ed extracomunitari e iscritti ai diversi CdS dell'Ateneo. La stessa iniziativa si ripete, ogni anno, a livello di Dipartimento. Nell'a.a. 2018-2019 l'iniziativa si è tenuta il 12 ottobre, mentre nell'anno accademico in corso il 12 marzo. Le suddette iniziative si inseriscono nella macroarea delle attività di orientamento organizzate dall'Area ricerca e relazioni internazionali dell'Ateneo per gli studenti *incoming*, che quest'anno hanno previsto una divisione dei *welcom day* per gruppi di 50-70 studenti nelle seguenti date: 12-17-19-26 settembre e primo ottobre;
d. il processo di accertamento delle conoscenze di base degli studenti preimmatricolati ai CdS del Dipartimento, che viene verificato mediante prove iniziali volte a registrare il grado di preparazione e l'eventuale presenza di Obblighi Formativi Aggiuntivi (d'ora in poi OFA). Il recupero avviene secondo modalità *online* su piattaforma MOOC (*Massive Open Online Courses*) per i CdS Triennali e tramite colloquio per i CdS Magistrali. Il Dipartimento definisce contenuti, modalità, commissioni e tempi;
e. il continuo intervento formativo-disciplinare affidato ai docenti, il lavoro sui corsi in modalità *e-learning* (MOOC) e l'attività di *tutores* informativi e disciplinari, selezionati ogni anno tramite un bando pubblico per competenza, motivazione e professionalità (https://www.unifg.it/didattica/orientamento-e-tutorato/tutorato): due, tanto per l'anno 2018 quanto per l'anno accademico in corso, i tutorati informativi, finalizzati a fornire informazioni su orari, programmi, scelte di indirizzo e definizione dei piani di studio, e i tutorati disciplinari, uno rientrante nella macroarea dell'italiano e l'altro rientrante nella macroarea della pedagogia, finalizzati a svolgere, prevalentemente, attività di supporto e di didattica integrativa, nonché attività propedeutiche e di recupero.
Significativamente importante, inoltre, la presenza di un servizio di tutorato "alla pari" per studenti diversamente abili e con DSA (cfr. la pagina *web* https://www.unifg.it/unifg-comunica/diverse-abilita-sportello-west/info-unifg/tutorato-alla-pari; Carta dei Servizi a favore di studenti con disabilità, art. 5:

https://www.unifg.it/sites/default/files/allegati/13-06-2013/100305_carta_dei_servizi_disabilita.pdf), per il quale anche quest'anno vi è stato un bando di selezione (cfr. la pagina *web* https://www.unifg.it/bandi/selezione-attivita-di-tutorato-alla-pari-aa-2019-2020). Il Dipartimento opera una particolare attività di sensibilizzazione anche nei confronti dello Sportello WeST-web senza tabù, un servizio *online* offerto dall'Ateneo agli studenti con disabilità e DSA, che mira ad abbattere i limiti legati alla navigazione e all'accesso alle informazioni (cfr. la pagina *web* www.unifg.it/disabilita-e-dsa). Infine, presso il Laboratorio informatico del Dipartimento è attivo il "Libro parlato", una postazione dedicata agli studenti che, per disabilità fisiche o sensoriali, non siano in grado di leggere autonomamente, con specifico riferimento ai non vedenti, agli ipovedenti gravi e ai dislessici, e che possono quindi accedere al servizio di consultazione e ascolto dei libri in catalogo. Allo scopo di favorire una migliore integrazione degli studenti diversamente abili iscritti ai CdS del Dipartimento è stato individuato un docente di riferimento nella persona della prof.ssa Lucia Monacis.

Criticità evidenziate

a. Nonostante i suggerimenti di una più assidua e proficua azione di monitoraggio sui e dei programmi, già evidenziata nella relazione della CPDS del 2018, persistono criticità in relazione ai seguenti aspetti: cura formale delle schede, aderenza allo schema definito dal PQA, in particolare in relazione alle voci "risultati di apprendimento attesi" e "programma dettagliato", pertinenza e indicazione puntuale della bibliografia, elemento importante per gli studenti, soprattutto non frequentanti (cfr. il verbale della CPDS del 27.06.2018), descrizione delle modalità di verifica dell'apprendimento, indicazione del numero dei CFU nella voce "programma dettagliato", indicazione della divisione in moduli e della tipologia di attività formative alla voce "organizzazione del corso";

b. nessuna;

c. nonostante un miglioramento rispetto a quanto evidenziato nella relazione della CPDS del 2018, si rileva ancora un basso numero di studenti *outgoing* rispetto a quello degli studenti *incoming*;

d) nessuna;

e) nessuna.

Proposte di miglioramento

a. Si segnala nuovamente, come già evidenziato nella relazione della CPDS del 2018, la necessità di supervisionare ulteriormente il processo di monitoraggio, approvazione e revisione sui e dei programmi di insegnamento (cfr. i verbali della CPDS dei giorni 29.5.2018, 27.06.2018 e 10.04.2019), anche nel rispetto di quanto deliberato dal CdD, che ormai due anni fa ha approvato il lavoro della Commissione preposta alla predisposizione dei criteri di congruità dei programmi di insegnamento (cfr. il verbale del CdD del 22.02.2017). Affinché tutti i docenti impegnati nell'attività didattica del Dipartimento aderiscano puntualmente al *format* approvato dal PQA e siano messi nelle condizioni di rispettare i tempi di consegna, si suggerisce che i programmi vengano richiesti per tempo, ovvero che siano consegnati nei tempi, privi di problematiche

formali e sostanziali, in modo tale che il processo che passa per le Commissioni AQ, la CPDS e il CdD e approda sul sito *web* tramite un lavoro di *équipe* a livello di Dipartimento e di Ateneo possa essere "virtuoso". Si raccomanda alle Commissioni AQ di monitorare sistematicamente l'adeguatezza delle informazioni inserite nei *format* e si suggerisce di avviare momenti di condivisione e confronto, eventualmente anche nell'ambito di CdD monotematici, sulla corretta compilazione del *syllabus* nell'ottica di una maggiore consapevolezza e trasparenza del processo, nonché in virtù del necessario adeguamento del processo di insegnamento-apprendimento ai bisogni formativi degli studenti, secondo quanto indicato dalle procedure del sistema AVA. Nel già citato corso a frequenza obbligatoria sulla didattica universitaria, organizzato dall'Ateneo tramite il CAP e il PQA e rivolto ai docenti neo-assunti e ai docenti *upgrade* (cfr. la Sezione 1, punto 1), si è tenuto quest'anno un incontro sulla compilazione del *syllabus* (il riferimento è qui alla quarta edizione del corso, avviata il giorno 3.10.2019). Potrebbe dunque essere utile replicare quell'incontro per tutti i docenti del Dipartimento. In aggiunta si suggerisce al PQA di sensibilizzare tutti i docenti rispetto all'utilità della frequenza del suddetto corso, fermo restando l'obbligatorietà per i neo-assunti e per chi abbia beneficiato di progressione di carriera in tutte le fasce;
b. nonostante non si evidenzino criticità nel complesso delle azioni di orientamento avviate dal Dipartimento, si suggerisce comunque ai coordinatori del processo di orientamento e a tutti gli attori dell'assicurazione della qualità della didattica del Dipartimento, come già evidenziato nella relazione della CPDS del 2018, di continuare a monitorare i dati relativi alle attività di orientamento in ingresso, *in itinere* e in uscita, sempre nell'ottica di un lavoro congiunto con gli uffici del Dipartimento e dell'Ateneo, al fine di incrementare i percorsi di orientamento in ingresso degli studenti di area filologica e storico-letteraria;
c. occorre garantire - come richiesto dalla Delegata del Direttore all'Internazionalizzazione e come già evidenziato nella relazione della CPDS del 2018 - una nomina annuale di *tutor Erasmus*, da individuare tra gli studenti che abbiano già fatto esperienza di mobilità all'estero e che possano assicurare l'attività permanente dell'*Erasmus Point*, ovvero del *front-office* informativo di Dipartimento. Il Dipartimento ha già sperimentato l'efficacia di questa figura di sostegno, nominata per due anni di seguito prima del 2018. Inoltre si invita a valutare l'esigenza - manifestata dalla componente studentesca - di poter usufruire di un più ampio ventaglio di lingue utili ai fini della mobilità, considerati anche gli accordi esistenti, orientati soprattutto verso la Spagna, e la disponibilità del Centro Linguistico di Ateneo (da ora in poi CLA).
d) nessuna;
e) nessuna.

2. *Emergono criticità nella gestione dei CdS da parte del Dipartimento?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni
Sul piano delle infrastrutture (aule, biblioteche, sale studio, spazi comuni), stando al

buon livello di soddisfazione emerso dagli ultimi risultati dei questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti, riferibili all'a.a. 2018-2019, la situazione del Dipartimento appare adeguata in relazione al numero degli studenti e alle esigenze didattico-formative dei CdS. Inoltre la sospensione delle attività didattiche nel corso dei giorni destinati alle sedute di laurea sembra rendere più fluida l'organizzazione relativa alla gestione degli spazi.
Significativa la presenza del Laboratorio informatico, dotato di un sufficiente numero di apparecchiature e aperto all'utilizzo di tutti gli studenti.
Positivo anche il riscontro sul funzionamento della Biblioteca di Area Umanistica (BAUM). Si segnala, a tal proposito, l'interessante e proficua iniziativa di corsi di formazione organizzati dalla biblioteca su servizi bibliotecari e strumenti di ricerca bibliografica nei giorni 8 e 10 maggio, 20 e 22 novembre per il 2018, 3 e 5 dicembre per il 2019 (cfr. la pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/it/events/servizi-bibliotecari-e-strumenti-di-ricerca-bibliografica-area-umanistica). Degna di pregio la realizzazione del progetto di Ateneo OASI (Biblioteche Open access e Sistemi innovativi), che ha visto fortemente impegnato il prof. Sebastiano Valerio, allora Delegato del Rettore al Sistema bibliotecario, e che ha promosso una migliore gestione degli spazi e della catalogazione dei beni non ancora disponibili al pubblico.
Rispetto al Laboratorio informatico e alla Biblioteca, nella relazione annuale del 2018, nonostante i risultati positivi dei questionari di valutazione della didattica relativamente ai due servizi, la CPDS evidenziava alcune criticità riscontrate dagli studenti e riportate nei colloqui di confronto con gli organi del Dipartimento preposti all'AQ, soprattutto in relazione ad episodi di mancato rispetto dell'apertura del Laboratorio informatico, nonché ad un'insufficienza della fascia oraria di apertura della Biblioteca. Raccomandava dunque di vigilare sull'apertura del servizio del Laboratorio informatico per il numero di ore previste e di ripristinare l'orario prolungato per quanto riguarda la Biblioteca.
Il Responsabile dell'Unità Servizi Informativi del Dipartimento, dott. Roberto D'Ecclesia, riferisce che il Laboratorio informatico è attualmente chiuso al pubblico per disposizioni del precedente Direttore, prof. Pierpaolo Limone; il suo utilizzo è riservato alle attività di supporto alla didattica, nonché alle iniziative di studio e di ricerca organizzate nell'ambito dei PCTO.
Quanto, invece, alla Biblioteca, da un confronto con la Responsabile del Servizio Biblioteche Area Umanistica del Dipartimento, dott.ssa Antonella Tomasicchio, è emerso che la sala lettura principale è aperta al pubblico dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 18.00, con pausa servizi dalle 14.00 alle 15.00, e il venerdì dalle 8.30 alle 13.30. E' stata dunque ripristinata l'apertura della sala lettura principale grazie alla disponibilità del personale di biblioteca, che si è reso disponibile a coprire il servizio in sostituzione dell'operatore che precedentemente effettuava la chiusura, attualmente assegnato ad altro ufficio. Nel periodo estivo l'orario viene ridotto con date variabili di inizio e fine (per circa 2 mesi in totale), per cui la suddetta sala lettura è aperta al pubblico dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 16.30, e il venerdì dalle 8.30 alle 13.30. Le sale interne n. 12 e n.

16 osservano orari di apertura ridotti (dal lunedì al giovedì dalle 10.00 alle 13.00), ma sono accessibili, su richiesta, anche in altri orari, per particolari e motivate esigenze. A partire dal mese di marzo del 2019 è stata inaugurata anche la sala Scarabello, ubicata accanto alla segreteria studenti, che segue orari di apertura e chiusura del plesso di via Arpi 176; la suddetta sala offre attualmente dodici posti a sedere. Rispetto alla fruibilità della sala lettura principale, la Responsabile sostiene, per il momento, l'impossibilità di un ulteriore ampliamento degli orari di apertura per carenza di personale di vigilanza.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

3. *L'organizzazione dei calendari delle attività formative, di verifica dell'apprendimento e delle sessioni di laurea è ritenuta adeguata?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

L'organizzazione dei calendari delle attività formative, della verifica dell'apprendimento e delle sessioni di laurea è considerata sufficientemente adeguata. Vengono rispettate dagli uffici preposti le scadenze interne di Ateneo per la configurazione oraria del calendario delle lezioni: in riferimento all'anno oggetto di analisi della presente relazione si registrano, come scadenze indicate dall'Ateneo per la redazione e pubblicazione del calendario delle lezioni, la data del 12.09.2018 per l'a.a. 2018-2019 (primo semestre), la data del 18.02.2019 per l'a.a. 2018-2019 (secondo semestre) e la data del 12.09.2019 per l'a.a. 2019-2020 (primo semestre). Il *link* relativo alla suddetta configurazione viene opportunamente inviato alle Commissioni AQ e alle Associazioni studentesche per un controllo, necessario ad evitare eventuali sovrapposizioni, e viene inserito nella SUA-CdS (cfr. i verbali della CPDS dei giorni 18.09.2018 e 26.02.2019). Allo stato, anche grazie al monitoraggio della CPDS, il sito registra un notevole miglioramento in merito all'immissione nelle pagine *web* dei docenti dei dati mancanti, anche relativi a orari di ricevimento e programmi (cfr. la Sezione 1, punto 1).

Criticità evidenziate

Anche per l'anno accademico in corso si rileva la presenza di sovrapposizioni di orari di lezioni, nonostante tali sovrapposizioni sembrino essere a carico di insegnamenti opzionali e affini. Rispetto ad alcuni insegnamenti, sentiti gli uffici preposti, si è rilevata una costante attenzione al processo, che ha portato a contattare telefonicamente i docenti interessati e a suggerire loro una modifica dell'orario di lezione in accordo con i bisogni e le disponibilità degli studenti frequentanti.

Proposte di miglioramento

Come già suggerito nella relazione annuale della CPDS dell'anno 2018 si ribadisce la necessità di una costante attenzione degli uffici preposti, al fine di evitare, laddove possibile, accavallamenti di date di lezioni e d'esame relative a discipline dello stesso anno di corso.

4. *I servizi di supporto forniti dall'Ateneo e/o dal Dipartimento sono ritenuti adeguati per le esigenze dei CdS?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Le condizioni relative all'adeguatezza dei servizi di supporto forniti dall'Ateneo e/o dal Dipartimento rispetto alle esigenze dei CdS del Dipartimento sono decisamente migliorate rispetto a quanto registrato nella relazione annuale della CPDS dell'anno 2018, nella quale si evidenziavano lacune nella gestione dei bisogni formativi e informativi degli studenti, seppur dovute a una carenza del personale impiegato nei suddetti servizi, con specifico riferimento alla segreteria studenti.

Dal 31.05.2018 al 31.07.2018 è stata data agli studenti la possibilità di esprimere un parere sui servizi offerti dall'Ateneo tramite un questionario *online* formulato dal PQA. A seguito dell'elaborazione e dell'analisi dei dati sono emerse le stesse criticità evidenziate in una prima indagine conoscitiva, avviata nell'anno 2017 dalla Direzione Generale dell'Ateneo per misurare il livello qualitativo, percepito dagli studenti, dei servizi erogati dalle segreterie studenti dei Dipartimenti. L'iniziativa ha, tra l'altro, portato all'approvazione della Carta dei Servizi di Ateneo (https://www.unifg.it/ateneo/organizzazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/la-carta-dei-servizi-delluniversita-degli-studi-di-foggia; CdA - 28.2.2018). Rispetto alle criticità evidenziate allora dalla Direzione Generale, nel CdD del 7.3.2018 il dott. Raffaele Carrozza, Responsabile dell'Area Didattica, Segreteria studenti e Processi AVA, aveva chiarito come l'indagine fosse stata svolta in un periodo di forte affluenza, ovvero in un periodo in cui il personale delle segreterie era alle prese con la gestione di numerosi disguidi, tra cui le immatricolazioni/iscrizioni tramite la nuova procedura "ESSE3" e la "bonifica" dei CFU). Pertanto, su sollecitazione del Direttore, all'indagine conclusasi il 31.07.2018, i cui risultati sono stati resi noti dal PQA il 6.05.2019 con richiesta di una breve sintesi di considerazioni relativamente al rapporto statistico predisposto dall'area elaborazione dati sul questionario dei servizi, relativo all'anno accademico 2017-2018, comprensiva di analisi delle criticità e di proposte di eventuali azioni di miglioramento, il giorno 7.05.2019 si è costituito e riunito un gruppo di lavoro sulla qualità dei servizi del Dipartimento, composto dalla prof.ssa Barbara De Serio, allora Delegata del Direttore alla didattica, dal dott. Raffaele Carrozza, allora Responsabile dell'Area didattica, Segreteria studenti e Processi AVA, dal dott. Pasquale Pepe, Responsabile della Segreteria studenti, dal dott. Giuseppe Pasculli, Rappresentante degli studenti nel Consiglio di Amministrazione dell'ADISU – Puglia, e dal dott. Matteo Caputo, Rappresentante degli studenti in Senato. Oggetto dell'incontro è stata la riflessione sulla rilevazione sistematica avviata dal PQA, nell'ambito del processo di autovalutazione dell'Ateneo, sulla qualità percepita dagli studenti in merito ai servizi (segreterie – didattica e studenti – *tutores* informativi, biblioteche, laboratori informatici, didattici e di ricerca, servizi informatici, logistica). La criticità emersa dai questionari era relativa alla segreteria studenti, con particolare riferimento all'adeguatezza degli orari d'apertura al

pubblico, con valore pari a 2.31. Va detto che il criterio di analisi adottato dal PQA individua quale soglia di positività, in una griglia da 1 a 4, il valore di 2.5. Riguardo a questo aspetto va precisato che il Dipartimento soffre di una massiccia carenza relativamente al personale delle segreterie – didattica e studenti – in rapporto alla numerosità dei CdS in carico al Dipartimento, come evidenziato dalla nota sindacale inviata dal Coordinatore FGU per l'Università di Foggia, dott. Tommaso Campagna, al Direttore Generale e, p.c., a tutti i tecnici amministrativi, ai Direttori di Dipartimento, al Presidente del Nucleo di Valutazione e alla Presidente del CUG il 9 ottobre 2018. La suddetta nota riporta una riflessione sulla nuova revisione della tecnostruttura dell'Università di Foggia, che evidentemente non risponde al provvedimento ministeriale sul costo standard per studente in corso, in cui si dispone, a proposito del criterio relativo al costo del personale tecnico-amministrativo, che vada attribuita una dotazione standard pari ad una unità di personale per ogni docente e, in aggiunta, un numero di figure e di supporto tecnico parametrato a quelle eventualmente richieste in sede di accreditamento dei CdS e un numero di collaboratori ed esperti linguistici pari a quelli in servizio presso l'Ateneo. Pur nella consapevolezza che il servizio non raggiungerà mai livelli alti di efficienza senza un'integrazione delle risorse umane necessarie a sostenere il carico di lavoro, in quella sede sono state avanzate alcune azioni migliorative, proposte al CdD del 23.05.2019 e attualmente realizzate, su deliberato del CdD, con un evidente miglioramento della qualità del servizio stesso, a partire dalla capacità di "snellire" le richieste e le file allo sportello: ampliamento degli orari di apertura al pubblico, ricevimento telefonico, servizio di prenotazione *online*, pensato soprattutto per gli studenti lavoratori e per quelli fuori sede, aperto e fruibile da tutti e considerato preferenziale a partire dall'anno accademico in corso.

Criticità evidenziate

Minime le criticità rispetto a quanto evidenziato nella precedente relazione della CPDS, attualmente connesse alla carenza di personale impiegato in entrambe le segreterie – dato che sussiste. I responsabili dei suddetti servizi, congiuntamente agli amministrativi che vi lavorano, stanno cercando di sopperire alla carenza di personale con un ampliamento degli orari di servizio.

Proposte di miglioramento

Coerentemente con la proposta della CPDS, che nella relazione del 2018 suggeriva una più accurata valutazione dei suddetti servizi, il deliberato del CdD del 7.03.2018 ha previsto la possibilità di redigere un questionario, con la collaborazione dell'Area didattica, Segreteria studenti e Processi AVA del Dipartimento, da somministrare *online* agli studenti almeno due volte nel corso dell'anno solare, in modo tale da poter rilevare l'indice di gradimento dei servizi offerti dalle segreterie e superare le eventuali criticità emerse. Non si rileva la redazione né la somministrazione di alcun questionario. Per migliorare ulteriormente la qualità dei suddetti servizi, in risposta ai bisogni e alle richieste degli studenti, nonostante la consapevolezza di un netto miglioramento delle azioni di informazione, orientamento e gestione delle carriere da queste intraprese nei confronti degli studenti, si suggerisce comunque di procedere nella redazione di un

questionario di Dipartimento sui servizi.

5. *Il Dipartimento interviene con un'analisi critica dei risultati dei questionari di valutazione degli studenti? Se sì, come?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Nonostante la CPDS continui a segnalare l'opportunità di un'analisi critica dei risultati dei questionari di valutazione degli studenti (cfr. la relazione annuale della CPDS del 2018, Sezione 2, punto 5, nonché la Sezione 1, punto 2 della presente relazione), attualmente non si rilevano momenti di analisi dei suddetti questionari da parte del CdD. Non risulta siano stati mai analizzati congiuntamente e nell'ottica di un proficuo scambio e confronto tra gli attori diversamente impegnati nel processo di assicurazione della qualità della didattica né i questionari della valutazione della didattica relativi al primo semestre dell'a.a. 2017-2018, né quelli relativi al secondo semestre dello stesso anno, che sono attualmente i questionari rispetto ai quali si dispone dei dati aggregati per CdS e disaggregati per singoli insegnamenti.

Criticità evidenziate

Si rileva l'assenza di momenti di analisi critica dei dati.

Proposte di miglioramento

Si raccomandano azioni di analisi e discussione approfondita dei dati, nella consapevolezza che i questionari somministrati agli studenti rappresentano un utile strumento per circoscrivere elementi di criticità e permettere al Dipartimento, attraverso il lavoro delle Commissioni AQ, di attuare appropriati e tempestivi correttivi. Si auspica, come già evidenziato nella relazione della CPDS del 2018, che l'applicazione delle nuove Linee guida per la "Settimana dello Studente" possa fornire un *input* ulteriore alla realizzazione del processo. Si suggerisce al PQA di inserire una nota finale nelle Linee guida per la "Settimana dello studente" in cui, dopo l'invio del resoconto delle attività svolte ai fini della somministrazione dei questionari agli studenti al PQA e al Direttore del Dipartimento, si debba procedere ad un'analisi del resoconto con tutto il CdD e non solo con almeno un componente di ciascun GAQ del Dipartimento, come attualmente le Linee guida recitano. Peraltro la discussione collegiale nell'ambito del CdD è stata sollecitata anche nella relazione del NdV.

6. *Il Dipartimento analizza pubblicamente la relazione della CPDS? Sulla base delle criticità evidenziate dalla CPDS, il Dipartimento attua azioni correttive/migliorative?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Il Dipartimento ha analizzato pubblicamente la relazione annuale della CPDS nel CdD del 16.1.2019. In quella occasione l'allora Presidente della CPDS ha presentato la relazione e ne è seguito un dibattito, in particolare con i Referenti dei CdS, che si sono impegnati ad analizzare puntualmente le indicazioni suggerite e variamente declinate per ciascun CdS in sede di Commissioni AQ, allargate anche ai docenti che tengono

insegnamenti nei relativi corsi. Il confronto si è tradotto nel deliberato del CdD del 16.1.2019 (Prot. n. 2772 – III/2 rep. 58/2019), che ha fissato azioni correttive e tempi di realizzazione.

È stato messo a punto solo parzialmente quanto stabilito dal CdD del 16.01.2019, che rispetto al punto 15, relativo alla Relazione annuale della Commissione Didattica Paritetica di Dipartimento, aveva deliberato quanto segue: entro tre mesi le Commissioni AQ dei CdS in *Lettere e Beni culturali* e in *Filologia, Letterature e Storia* redigano il documento "Analisi della domanda di formazione del CdS; le Commissioni AQ redigano una relazione, seguita da un intervento in CdD, per rispondere in modo propositivo alle criticità emerse in sede di relazione annuale della CPDS, tramite l'adozione di misure migliorative; le Commissioni AQ monitorino la compilazione e la consegna delle schede dei programmi di insegnamento, perché siano prive di problemi formali e sostanziali; il CdD e le Commissioni AQ procedano a una sistematica analisi e discussione dei dati rilevati dai questionari della didattica compilati dagli studenti; l'Area didattica, Segreteria studenti e Processi AVA proceda a un lavoro congiunto con l'Area Elaborazione Dati, Supporto alle Decisioni e Coordinamento dei Poli Informatici di Dipartimento dell'Ateneo per la verifica dei dati in procedura ESSE3 in relazione all'offerta formativa e alla risoluzione delle problematiche relative all'indisponibilità dei questionari di valutazione della didattica sulla piattaforma *web* di accesso agli studenti; che il sito sia costantemente aggiornato e maggiormente curato il processo di messa a punto dei documenti sull'assicurazione della qualità, da discutere per tempo e redigere con completezza; che sia redatto il Regolamento per il Riconoscimento dei Crediti Formativi Universitari del Dipartimento; che siano maggiormente pubblicizzate le azioni intraprese in merito ai processi di assicurazione della qualità, attraverso la loro pubblicazione sul sito *web* del Dipartimento.

<u>Criticità evidenziate</u>

Le criticità più evidenti, che richiedono dunque un intervento immediato anche in considerazione delle esigenze manifestate dagli studenti durante l'ultima "Settimana dello studente" (cfr. i *report* delle attività svolte), sono quelle relative alla redazione dei programmi, con specifico riferimento al carico di studio e/o alle indicazioni bibliografiche, e all'indisponibilità dei questionari di valutazione della didattica sulla piattaforma *web* di accesso agli studenti, massima nella Settimana dello Studente del primo semestre dell'a.a. 2019-2020, durante la quale gli studenti che hanno potuto compilare in aula i questionari sono stati davvero pochi.

Non si evidenzia un'analisi sistematica, soprattutto nell'ambito dei CdD, dei dati ricavati dai questionari di valutazione della didattica da parte degli studenti, che allo stato vengono discussi e commentati solo nell'ambito dei GAQ e che andrebbero quindi condivisi con tutti i docenti del Dipartimento, ciascuno per il proprio CdS di afferenza.

Va inoltre maggiormente curata la pubblicazione dei resoconti e dei verbali delle riunioni sul sito *web* del Dipartimento, che allo stato non risulta aggiornato in tutte le sue voci.

<u>Proposte di miglioramento</u>

L'auspicio è che il costante *feedback* "virtuoso" da parte del Dipartimento e delle Commissioni AQ conduca all'attuazione di misure migliorative rispetto ai processi "critici" individuati nella relazione della CPDS del 2018 e rispetto alla delibera del CdD del 16.1.2019.
Si suggerisce all'Area didattica, Segreteria studenti e Processi AVA di procedere a un lavoro congiunto con l'Area Elaborazione Dati, Supporto alle Decisioni e Coordinamento dei Poli Informatici di Dipartimento dell'Ateneo per la risoluzione delle problematiche relative all'indisponibilità dei questionari di valutazione della didattica sulla piattaforma *web* di accesso agli studenti.
Si suggerisce, altresì, di analizzare e discutere in un CdD monotematico, ovvero nell'ambito di Commissioni AQ allargate a tutti i docenti dei rispettivi CdS, i dati desunti dai questionari di valutazione della didattica per ipotizzare collegialmente proposte di miglioramento della didattica stessa e dei servizi.

Relazione Annuale
Commissione Paritetica Docenti-Studenti

Anno 2019

Sezione 3
CdS Magistrale Interclasse in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa*

A - Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti

1. *Sono adeguatamente analizzati e considerati gli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni
Rispetto alla necessità di una puntuale analisi e riflessione sugli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti la CPDS ha sempre sollecitato e sempre invita le Commissioni AQ dei CdS del Dipartimento ad analizzare approfonditamente i contenuti dei questionari, per rilevare specifici bisogni evidenziati dagli studenti, nonché per circoscrivere possibili elementi di criticità e attuare in tal modo interventi correttivi rispetto ai punti deboli eventualmente riscontrati dagli studenti stessi nel processo di assicurazione della qualità della didattica (cfr., a seguire, anche il punto A2). Per questo stesso motivo i componenti della CPDS che sono entrati in aula hanno sempre restituito agli studenti, prima di invitarli a compilare i questionari, un breve resoconto dei dati desunti dai questionari compilati nel semestre precedente, presentando contestualmente alcune delle strategie di risoluzione intraprese. Nel caso specifico del CdS in oggetto si rileva un miglioramento, dall'a.a. 2017-2018 all'a.a. 2018-2019, nella valutazione media relativa all'adeguatezza delle aule, rispetto al quale i docenti del CdS e, più in generale, il Dipartimento stanno avviando una più idonea razionalizzazione degli spazi di studio, che sarà oggetto di discussione del CdD del 19 dicembre p.v. Il dato è stato restituito agli studenti nel corso della "Settimana dello studente" avviata nel primo semestre dell'anno accademico in corso (cfr. la Sezione 1, punto 2a; cfr. anche i resoconti delle attività realizzate durante la "Settimana dello studente" del primo semestre dell'a.a. 2019-2020). L'importanza del processo e la necessità di un corretto utilizzo dei questionari relativi

alla soddisfazione degli studenti ha sempre portato la CPDS a convocare i referenti dei quattro CdS, al termine di ogni "Settimana dello studente" e come previsto dalle Linee guida che regolano il processo, per approvare i resoconti finali delle attività, nonché per condividere con i docenti la necessità di promuovere la cultura della qualità della didattica tra docenti e studenti e di accrescere la conoscenza e la consapevolezza del ruolo peculiare dei questionari di valutazione ai fini dell'organizzazione dei CdS e della didattica erogata (cfr. i verbali della CPDS del 17.12.2018, del 13.05.2019 e del 11.12.2019). Per una più approfondita descrizione del processo, ovvero dell'impegno che la CPDS investe per portarlo a termine e per evidenziarne l'efficacia, si veda la Sezione 1, punto 2a, dove sono stati anche indicati i riferimenti ai rispettivi verbali in cui la CPDS ha di volta in volta registrato l'andamento delle attività.

Nella relazione della CPDS del 2017 la commissione aveva già suggerito ai Referenti di avviare un momento di riflessione collettiva, ad esempio nell'ambito di un CdD monotematico o nell'ambito di un incontro specifico delle Commissioni AQ, allargate a tutti i docenti dei rispettivi CdS, sui dati rilevati dai questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti, prendendo atto non solo dei dati aggregati per CdS, ma anche dei dati disaggregati per ogni disciplina, in modo tale da intraprendere strategie migliorative rispetto alle criticità che emergono in relazione ad alcune discipline, ad esempio in riferimento al carico didattico o alle prove d'esame. La questione è stata presa in esame dal CdD del 16.1.2018, che ha deliberato che le Commissioni AQ e il Dipartimento stesso avrebbero dovuto procedere all'analisi e alla discussione dei dati ricavati dai questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti, nella consapevolezza del valore della rilevazione delle opinioni degli studenti, cui si riconosce capacità e possibilità di incidere sulla didattica e sui servizi. La CPDS continua a registrare da parte della Commissione AQ del CdS in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa* una sollecita disponibilità ad avviare questi momenti di riflessione, come evidenziato nei verbali della suddetta commissione (cfr. la pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica/verbali-commissione-aq-cdl-0) nonché nelle SUA-CdS relative agli anni 2018 e 2019 (Quadro B6), dove vengono rispettivamente presi in considerazione i dati desunti dai questionari compilati nell'a.a. 2017-2018 e quelli relativi all'a.a. 2018-2019, che nella SUA-CdS dell'anno in corso vengono efficacemente comparati con i due anni accademici precedenti, evidenziando un ulteriore miglioramento della valutazione media complessiva del CdS, tanto da parte degli studenti frequentanti, quanto da parte di quelli non frequentanti. La SUA-CdS relativa all'anno accademico in corso evidenzia che i dati disaggregati per disciplina desunti dai questionari di valutazione della didattica da parte degli studenti sono stati condivisi con i singoli docenti. Si legge anche la volontà della Referente, prof.ssa Isabella Loiodice, di organizzare una commissione AQ, per discutere collegialmente le opinioni degli studenti, sia in forma aggregata sia in forma disaggregata.

Nella riunione convocata dalla CPDS il 29.05.2018 la questione è stata nuovamente sottoposta all'attenzione dei Referenti e del prof. Pierpaolo Limone, allora Direttore

eletto del Dipartimento, in carica dal 28 luglio successivo (cfr. il relativo verbale), nella consapevolezza della necessità di una presa in carico del problema anche a livello di CdD. Nonostante l'evidente interesse di tutti a trarre beneficio dalla rilevazione degli studenti, affrontando opportunamente la questione, ad oggi non vi è mai stato un CdD monotematico sull'argomento.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce, ancora una volta, un momento di riflessione collettiva sulle rilevazioni degli studenti nell'ambito di un CdD monotematico.

2. *I dati raccolti sono stati opportunamente pubblicizzati, presentati e discussi con gli studenti?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Su sollecitazione della CPDS sono stati pubblicati sul sito *web* del Dipartimento gli esiti dei questionari degli studenti, in forma aggregata per Dipartimento e CdS, aggiornati all'a.a. 2018-2019, oltre a quelli relativi all'a.a. 2017-2018, già presenti sul sito, sempre su indicazione della suddetta commissione. Quella appena descritta risulta l'unica forma di pubblicizzazione dei dati, che in tal modo risultano accessibili anche agli studenti (cfr. la pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica).

Come si evince in particolare dal Rapporto di Riesame Ciclico (da ora in poi: RRC) del 2017, la revisione del processo di valutazione dei dati raccolti dai questionari, ben descritta, coinvolge solo i docenti; si legge infatti che i questionari sull'efficacia della didattica, compilati ad opera degli studenti in forma anonima, vengono consegnati dalle segreterie alla Referente, che convoca i docenti per discutere con loro gli eventuali problemi riscontrati dagli studenti rispetto ai loro insegnamenti (cfr. anche la SUA-CdS, Quadro B6, nonché la Sezione 3, punto A1). I dati, in forma aggregata, vengono in seguito pubblicizzati e discussi nelle riunioni della Commissione AQ, della quale fa parte anche un rappresentante degli studenti, al quale si chiede di farsi portavoce con i propri colleghi degli argomenti affrontati nel corso delle riunioni, rispetto alle quali vengono puntualmente redatti verbali, che a loro volta vengono assiduamente caricati sul sito *web* del Dipartimento, sulla pagina dedicata al CdS in questione (cfr. la pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica/verbali-commissione-aq-cdl-0).

Criticità evidenziate

L'unico momento di discussione dei dati raccolti dai questionari di rilevazione delle opinioni degli studenti rispetto alla qualità della didattica continua ad essere costituito dalle riunioni delle Commissioni AQ, che vedono la partecipazione del solo rappresentante degli studenti, cui viene dunque chiesto di farsi portavoce degli esiti con i suoi colleghi. Nonostante i suggerimenti della CPDS, che nella relazione del 2018 aveva proposto di mettere a sistema almeno due incontri annuali, uno per semestre in entrambi

gli anni di corso, aperti a tutti gli studenti, dalla documentazione analizzata non si evidenzia alcun accoglimento della suddetta proposta e continuano a non essere registrati incontri ulteriori, allargati a tutti gli studenti, nei quali poter discutere le rilevazioni effettuate dalla lettura dei questionari.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce nuovamente di mettere a sistema due incontri annuali, uno per semestre, tanto con gli studenti del primo anno, quanto con quelli del secondo anno, per discutere delle percentuali di soddisfazione e insoddisfazione rilevate dall'analisi dei questionari da loro compilati negli ultimi due anni accademici, nonché per presentare gli esiti di strategie di miglioramento di eventuali criticità rilevate, messe a punto proprio sulla base delle sollecitazioni provenienti dai questionari (cfr. la Sezione 3, punto A1). I suddetti incontri contribuirebbero a potenziare negli studenti la percezione dell'efficacia della compilazione dei questionari, poiché gli stessi vedrebbero soddisfatte le loro richieste di intervento e miglioramento del SAQ. Peraltro potrebbero costituire una buona prassi per il Dipartimento e, in generale, per l'Ateneo, che andrebbe a supportare, eventualmente integrandola, la procedura di condivisione del SAQ con gli studenti avviata dalle Linee Guida per la "Settimana dello Studente" (cfr. la Sezione 1, punto 2.a).

3. *Il CdS dispone di procedure per gestire gli eventuali reclami degli studenti e assicura che siano loro facilmente accessibili?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Nonostante le sollecitazioni della CPDS, che continua a suggerire di mettere a punto un sistema di Dipartimento di gestione e monitoraggio di eventuali reclami accessibile da parte degli studenti, nel RRC del 2017 si legge che, pur assicurando il pieno coinvolgimento e la grande partecipazione degli studenti a tutti i processi che coinvolgono la qualità della didattica e della ricerca del CdS, non si dispone attualmente di procedure per gestire eventuali reclami degli studenti. I reclami vengono attualmente gestiti dalla Referente, da tutti i docenti del CdS, con particolare riguardo ai docenti *tutor* e di riferimento, nonché dai rappresentanti degli studenti, che periodicamente assicurano agli studenti la possibilità di incontrarsi, tanto durante le ore di ricevimento, quanto in altri giorni opportunamente concordati, soprattutto nel caso del ricevimento degli studenti lavoratori e non frequentanti. Il CdS si avvale, inoltre, di due sistemi di gestione dell'accoglienza dei bisogni formativi e informativi degli studenti, messi rispettivamente a punto dalla Commissione Tirocini del Dipartimento e dalla CPDS. A questi si aggiungono le azioni avviate dallo spazio orientamento e dallo spazio internazionalizzazione, che operano a favore dei bisogni formativi degli studenti di tutti i CdS del Dipartimento (cfr. la Sezione 2, punti 1b e 1c). La Commissione Tirocini ha individuato, per ogni CdS, un docente referente, interno alla Commissione, che ha il compito di gestire eventuali difficoltà degli studenti in riferimento alle attività di tirocinio; peraltro, con la modifica del Regolamento Unico di Tirocinio, del 26.04.2018, nella suddetta commissione è presente anche la Delegata del Direttore

all'internazionalizzazione, che gestisce le attività di tirocinio e, in generale, le richieste degli studenti *incoming* (cfr. la pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/06-11-2018/regolamento_unico_di_tirocinio.pdf); la CPDS ha individuato nelle figure di due membri della suddetta commissione, ugualmente distribuiti tra componente docente e studentesca, i referenti per gli studenti del CdS in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa*, attualmente non formalmente rappresentato nella CPDS dalla componente studentesca, poiché non si dispone di Consiglieri di Dipartimento iscritti a questo CdS (cfr. la Sezione 1, punto 3). Un ulteriore strumento di partecipazione degli studenti al SAQ è quello descritto nel RRC del 2017 (Quadro 4), in cui si fa riferimento a un gruppo *facebook* denominato "Info dalle Commissioni di Dipartimento", realizzato e gestito dalle rappresentanze studentesche con l'approvazione dei docenti del CdS, nel quale vengono presentate agli studenti le Commissioni che regolano il funzionamento del Dipartimento, rendendo noti i diversi componenti, e vengono pubblicati gli esiti degli aspetti più significativi discussi nel corso delle riunioni istituzionali, in funzione di una maggiore trasparenza, ma anche di una maggiore partecipazione degli studenti ai processi di AQ del Dipartimento e, nel caso specifico, del CdS in oggetto.

Criticità evidenziate

Nel RRC del 2017 si legge che la Referente del CdS avrebbe provveduto ad avviare un centro di ascolto e reclami, via *web*, sulla pagina relativa al CdS. Dall'analisi della suddetta pagina non risulta ancora attivo alcun servizio.

Proposte di miglioramento

Si apprezza molto l'ipotesi dell'istituzione di un servizio reclami sulla pagina *web* del CdS, anche nella forma della posta elettronica, come evidenziato nel RRC del 2017, e si suggerisce pertanto di attivare quanto prima questa casella di posta elettronica, gestita da un docente o da un tecnico amministrativo, che avrebbe il compito di raccogliere eventuali reclami e rinviarli di volta in volta ai settori di competenza, tenuto conto del fatto che questo servizio è stato preannunciato più di due anni fa, senza che vi sia ancora traccia dell'avvenuta istituzione, e tenuto conto del fatto che, come già detto, il CdS in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa* non è attualmente formalmente rappresentato nella CPDS dalla componente studentesca, per cui si riduce la possibilità per gli studenti di avanzare reclami interfacciandosi con i loro pari all'interno di organi istituzionali preposti all'assicurazione della qualità della didattica.

4. *Sono adeguatamente analizzati e considerati gli esiti della rilevazione della soddisfazione dei laureandi e dell'occupazione dei laureati? (Indagini ALMALAUREA)*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

In tutti i documenti analizzati vengono tenuti in debita considerazione sia i livelli di soddisfazione dei laureandi sia gli esiti dell'occupazione dei laureati rilevati dall'Indagine AlmaLaurea 2019 sulla condizione occupazionale dei laureati fino all'anno 2018. Nelle SUA-CdS relative agli anni 2018 e 2019 (Quadro B7; Quadro C2) vengono

riportati scrupolosamente i dati relativi ai due anni di riferimento, che ove possibile, in rapporto al numero di laureati della classe, descrivono la condizione occupazionale dei laureati fino a cinque anni dal conseguimento del titolo e che vengono opportunamente comparati con gli anni accademici precedenti al fine di registrare un miglioramento dell'andamento occupazionale. In entrambe le analisi effettuate si leggono valutazioni positive rispetto ai diversi aspetti analizzati e si registra anche un netto miglioramento dall'anno 2018 all'anno 2019 per quanto riguarda il numero di studenti frequentanti, che nella SUA-CdS del 2018 aveva indotto ad ipotizzare un'alta presenza di studenti lavoratori in concomitanza con un numero basso di studenti frequentanti. La prova di questa ipotesi si coglie nell'aumento del numero di frequentanti registrato nella SUA-CdS del 2019, che pur continuando ad evidenziare un numero alto di studenti lavoratori, ha messo chiaramente in luce una serie di correttivi didattici per andare incontro alle esigenze degli studenti lavoratori, rendendoli in tal modo più partecipi alla vita universitaria anche grazie alle numerose azioni di supporto allo studio avviate dai docenti del CdS. Anche nel RRC (Quadro 1b) vengono riportati i dati dell'indagine AlmaLaurea relativi ai laureati occupati a un anno dal conseguimento del titolo (i dati analizzano le condizioni occupazionali dei laureati nel 2015, suddivise, in questo caso, per classi di laurea, in virtù del fatto che il RRC è stato redatto nel 2017). Si ritiene utile in questa sede fare riferimento al RRC, nonostante l'indagine si riferisca a dati che risalgono a quattro anni fa, perché il netto aumento di occupati tra i laureati nel CdS in oggetto conferma l'efficacia e l'opportunità della modifica dell'Ordinamento Didattico che ha fatto seguito al RRC allo scopo di ridefinire i profili professionali che il CdS forma (cfr. il verbale della Commissione AQ del 19.11.2018, il verbale del CdD del 22.11.2018 e il parere del CUN del 22.05.2019), coerentemente con quanto richiesto dalla normativa vigente, che evidentemente si è tradotto in una maggiore occupabilità nel territorio regionale e nazionale (cfr., tra gli altri, il punto D7).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Tanto i dati delle Indagini relativi alla frequenza delle lezioni, quanto quelli relativi al gradimento confermano un'alta percentuale di studenti lavoratori tra i laureati. Apprezzabile la disponibilità della Referente ad accogliere il suggerimento avanzato dalla CPDS nella relazione del 2018, nella quale si consigliava, appunto, di attivare sistemi di didattica innovativa, in grado di consentire agli studenti lavoratori di conciliare il lavoro con la frequenza dei corsi universitari. Allo stato si registrano interventi di tutorato e di supporto allo studio messi in atto dal GAQ e finalizzati, tra le altre cose, a comprendere se la bassa frequenza dei corsi da parte degli studenti sia legata solo alla condizione occupazionale o se, a quella, si aggiungono altri fattori [cfr. la SUA-CdS relativa all'anno 2019 (Quadro B7)]. La CPDS condivide le azioni messe in atto, che consentono di confrontarsi anche con gli studenti lavoratori sull'efficacia del CdS, perché incontrandoli in attività di tutorato e supporto allo studio è più facile cogliere specifiche esigenze formative. Al contempo, si chiede alla Referente e ai docenti del CdS

di individuare ulteriori strumenti e sistemi utili ad agevolare ancora di più la frequenza dei corsi da parte degli studenti lavoratori, come ad esempio una maggiore suddivisione delle attività didattiche tra mattina e pomeriggio e in tutti i giorni della settimana. Dal calendario delle lezioni dell'anno accademico in corso si evince, ad esempio, una maggiore presenza di lezioni pomeridiane rispetto a quello dello scorso anno. Si potrebbe distribuire ulteriormente il carico didattico nelle ore pomeridiane (cfr. la pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/servizio-didattica/calendario-lezioni).

5. *Docenti, studenti e personale di supporto hanno modo di rendere note agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Pur non essendo stata ancora attivata una procedura di Dipartimento o interna al CdS per gestire eventuali reclami (cfr. la Sezione 3, punto A3), i docenti e gli studenti hanno modo di rendere agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento in tutti gli organi preposti all'assicurazione della qualità, che registrano la contestuale presenza di entrambe le componenti e che pertanto consentono e assicurano un'assidua e costante circolazione delle informazioni tra le parti coinvolte nel processo. A farsi carico di accogliere osservazioni e proposte di miglioramento, come dichiarato da docenti, studenti e personale di supporto, è la Referente del CdS, che riceve gli attori in questione settimanalmente e su esplicita richiesta degli stessi. Gli studenti vengono settimanalmente ricevuti anche dai docenti del CdS, durante le ore di ricevimento e su prenotazione. Rispetto agli studenti, che il CdS considera parti interessate privilegiate nell'ambito del SAQ, si sta rivelando produttivo il gruppo *facebook* già citato (cfr. la Sezione 3, punto A3), oltre all'iniziativa dell'*Educational Cafè*, un ciclo di incontri formativi e informativi rivolti agli studenti iscritti al primo e secondo anno, durante i quali i docenti del CdS presentano i servizi del Dipartimento, la composizione e i compiti dei principali organi (Commissioni AQ, Commissione Tirocini, CPDS, Commissione Unica Pratiche Studenti), al fine di garantire loro la possibilità di individuare più agevolmente i referenti cui rivolgersi per discutere di eventuali problemi, sulla base delle specifiche competenze di ciascun organo. Obiettivo dell'iniziativa, come si legge nelle Schede SUA-CdS relative all'anno 2018 e all'anno 2019 (voce "Il Corso di Studio in breve"; Quadri B5 e B6), è quello di ottimizzare il rapporto tra studenti, docenti e componente tecnico-amministrativa, soprattutto attraverso una maggiore e migliore conoscenza dell'istituzione universitaria. L'iniziativa è giunta alla sua terza edizione e si è tenuta nei giorni 24, 31 ottobre e 7 novembre 2018. Rispetto alla suddetta iniziativa si registrano informazioni anche nel RRC del 2017 (Quadri 1a, 1b, 2b, 1c, 2c, 3c, 4c e 4b), in cui appariva già chiara l'intenzione di portare a sistema l'iniziativa, definita infatti nelle suddette Schede SUA-CdS "prassi consolidata", a conferma di un processo di AQ pienamente in atto.

Criticità evidenziate

Nel RRC del 2017 (Quadro 4c) si legge che, per migliorare e ampliare le opportunità di comunicazione, analisi e revisione dei processi di AQ del CdS da parte dei docenti e del personale amministrativo, la Referente intendeva avvalersi della compilazione di questionari anche da parte dei suddetti attori del sistema. Attualmente non si ha ancora riscontro dell'effettiva elaborazione e somministrazione di tali questionari.
Non si registra per tutti gli organi la presenza del personale di supporto, che partecipa solo al lavoro di alcuni gruppi e alcune commissioni e non risulta ad esempio presente nelle Commissioni AQ.
Proposte di miglioramento
Si consiglia ancora una volta, come già fatto nelle due relazioni annuali precedenti, l'attivazione di una procedura di gestione dei reclami, che consentirebbe a tutti, anche a docenti, studenti e personale di supporto non direttamente coinvolto negli organi istituzionali, di esprimere le proprie opinioni e/o di avanzare suggerimenti e proposte di miglioramento in rapporto ad eventuali problemi. Si suggerisce, inoltre, di integrare la Commissione AQ del CdS con una componente tecnico-scientifica o amministrativa, attualmente non presente nel suddetto organo di AQ, che possa farsi portavoce di specifiche esigenze dei colleghi e che possa agevolare la circolazione delle politiche di AQ adottate dalla commissione del CdS anche tra il personale amministrativo del Dipartimento. Si consiglia, infine, di portare a termine alcuni processi avviati e non conclusi. Rispetto al seminario di formazione "*Educational Cafè* sull'Internazionalizzazione", ad esempio, si suggerisce di riprenderne l'organizzazione, così come ci si proponeva di fare nella riunione della Commissione AQ del giorno 11.01.2018.

6. *È stato dato seguito alle criticità rilevate dai questionari e alle segnalazioni ricevute? Il CdS ha messo in atto azioni di miglioramento?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni
I questionari compilati dagli studenti, relativi all'analisi della qualità della didattica, vengono sempre discussi nelle riunioni della Commissione AQ del CdS in oggetto, come evidenziato nei verbali pubblicati sul sito, nel RRC del 2017 (Quadri 2a e 4b, in cui si fa riferimento ad una specifica procedura adottata dal CdS, secondo cui la Referente, che dispone dei risultati dei questionari, convoca eventualmente i docenti nei confronti del cui insegnamento gli studenti dichiarano di avere problemi) e nella SUA-CdS del 2019 (Quadro B6, in cui si fa appunto riferimento alla condivisione individuale dei dati rilevati dai questionari degli studenti con i docenti del CdS e all'intenzione di discutere collegialmente i dati nell'ambito delle commissioni AQ). Dunque, i docenti del CdS manifestano di dare seguito alle indicazioni più volte fornite dalla CPDS (cfr. le relazioni annuali del 2017 e del 2018), che raccomanda sempre di analizzare nelle riunioni degli organi preposti al controllo della qualità della didattica i contenuti dei questionari, per circoscrivere elementi di criticità e attuare appropriati e tempestivi interventi correttivi.
Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di avviare momenti di condivisione collegiale anche dei dati emersi dalla compilazione dei questionari da parte dei laureati. Attualmente non risulta dalla documentazione consultata che questa condivisione venga effettuata.

7. *Sono adeguatamente analizzate le considerazioni complessive della Relazione Annuale della CPDS (e/o degli altri organi di AQ) e ne sono accordati credito e visibilità?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Tanto nelle Schede SUA-CdS del 2018 e del 2019 quanto nel RRC del 2017 si fa riferimento ai suggerimenti segnalati nelle relazioni della CPDS, come pure dagli altri organi preposti all'AQ, ai cui interventi di revisione e monitoraggio viene accordato ampio credito (cfr. il verbale della Commissione AQ del 16.01.2019, che al primo punto all'ordine del giorno riporta la discussione dei risultati della relazione della CPDS del 2018). Due le principali criticità evidenziate dalla CPDS e discusse nella suddetta riunione della Commissione AQ: il problema degli abbandoni, rispetto al quale la Referente del CdS, prof.ssa Isabella Loiodice, ha ricordato che era già stata avviata una prima procedura anonima per il monitoraggio delle cause degli abbandoni in collaborazione con la Segreteria studenti; il problema dell'acquisizione di almeno 40 CFU nel passaggio dal I al II anno di corso: pur non trattandosi di un elemento particolarmente preoccupante, come già riferito nella Scheda di Monitoraggio Annuale (d'ora in poi SMA) del 2018, la Commissione AQ si impegna a monitorare con attenzione gli orari delle lezioni in modo tale da consentire, anche agli studenti lavoratori, di poter frequentare i corsi (su questo aspetto cfr. anche la Sezione 2, punto 1b, e la Sezione 3, punti A3, A4).

Resta, infine, il problema già segnalato nella relazione annuale della CPDS del 2018, nonché nella presente relazione, in riferimento alla "Settimana dello studente" avviata nel secondo semestre del 2018 e nel primo semestre del 2019, relativo alla gestione dei questionari di valutazione degli studenti: durante la "Settimana dello studente", al momento di procedere in aula con la compilazione, i questionari relativi ad alcune discipline non risultano visibili nella procedura Esse3 degli studenti. Al di là della soluzione già caldeggiata dal PQA di allargare la finestra temporale per la compilazione dei questionari (cfr. i verbali del PQA pubblicati sulla pagina *web* https://www.unifg.it/ateneo/assicurazione-della-qualita/presidio-di-qualita/riunioni-del-presidio-di-qualita), si registra un impegno della Commissione AQ a monitorare la situazione dei questionari e a segnalare in CdD le eventuali carenze.

Pur non essendo stata segnalata dalla CPDS tra le criticità, nel verbale del 16.01.2019 si fa anche riferimento alla condizione occupazionale dei laureati, a dimostrazione dell'interesse che il CdS manifesta nei confronti del problema in questione. Rispetto a questo aspetto si evidenzia un'ampia azione di pubblicizzazione e informazione tra gli studenti e tra gli attori sociali dell'Università e del sistema scolastico in generale

dell'ulteriore opportunità offerta dalla recente normativa nazionale, che apre ai laureati in discipline pedagogiche nuovi sbocchi occupazionali, anche in ambito socio-sanitario, in virtù del riconoscimento delle figure dell'educatore e del pedagogista, che come già detto ha giustificato la necessità di una modifica dell'Ordinamento Didattico (cfr., tra gli altri, il punto D7).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di portare a termine alcuni processi avviati e non conclusi, ad esempio l'azione di monitoraggio sulle cause degli abbandoni, già avviata con la Segreteria studenti del Dipartimento, così come ci si proponeva di fare nella riunione della Commissione AQ del 16.01.2019.

B - Analisi e proposte in merito a materiali e ausilî didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato

Materiali, ausilî didattici e infrastrutture

1. *Vi è coerenza tra i programmi dei singoli insegnamenti e le conoscenze e le competenze della relativa area di apprendimento che il corso di studio intende sviluppare nel laureato?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

L'analisi della coerenza tra i programmi dei singoli insegnamenti e le conoscenze e competenze della relativa area di apprendimento che il CdS intende sviluppare nel laureato viene effettuata sia al momento della definizione del piano dell'offerta formativa sia al momento della proposta della stessa al CdD (cfr. i verbali della Commissione AQ del CdS in questione, pubblicati alla pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica/verbali-commissione-aq-cdl-0): nel verbale della Commissione AQ del giorno 5.03.2018 vengono evidenziate, in modo molto dettagliato e per singole discipline, le discrepanze da sanare in alcuni programmi, da effettuarsi a carico dei docenti, avvisati via mail; nel verbale della Commissione AQ del giorno 8.03.2019 si dà avvio alla proposta di carico didattico per l'a.a. 2019-2020 e si chiarisce che la proposta viene approvata in CdD previa verifica della congruità dei programmi. Si fa inoltre riferimento alla già citata modifica dell'Ordinamento Didattico, che include un *Curriculum* Montessori nell'ambito della classe LM-50, con insegnamenti tenuti da formatori dell'Opera Nazionale Montessori, come da convenzione con l'Opera e secondo quanto indicato nella delibera del SA, pubblicata sulla pagina *web* dell'Ateneo (cfr. http://www2.unifg.it/Organizzazione/organi_accademici/senato/deliberazioni.asp;
rispetto alla modifica dell'Ordinamento Didattico richiesta dal CdS cfr., tra gli altri, il punto D7); infine, nel verbale del 19.03.2019 vi è nuovamente il riferimento all'analisi,

alla discussione e alla validazione dei programmi di insegnamento, con riferimenti anche in questo caso dettagliati ai singoli programmi. In questo caso i programmi rispetto ai quali sono state chieste lievi modifiche, peraltro non sostanziali, ma solo di forma, sono solo tre, a conferma del consolidamento di un processo di verifica e revisione coerenza tra i programmi dei singoli insegnamenti e le conoscenze e le competenze della relativa area di apprendimento, al quale tutti i docenti del CdS si stanno attenendo, condividendo a più livelli la corretta compilazione del *syllabus*. Il riferimento al suddetto processo viene esplicitato anche nelle Schede SUA-CdS del 2018 e del 2019 (Quadro A4) e nel RRC (Quadri 2b, 3b, 4b).

Criticità evidenziate

Nel RRC (Quadro 4b) si fa riferimento alla volontà di migliorare il processo di revisione della coerenza tra i programmi dei singoli insegnamenti e le conoscenze e competenze della relativa area di apprendimento che il CdS intende sviluppare nel laureato attraverso una ricognizione semestrale dei risultati di apprendimento accertati, con una conseguente e costante revisione dei programmi di insegnamento e delle modalità di esame da parte dei docenti che afferiscono al CdS. Ad oggi tale processo di monitoraggio semestrale non risulta attivato né pubblicizzato.

Proposte di miglioramento

La CPDS concorda pienamente con il suddetto processo di revisione e monitoraggio semestrale, per cui chiede di portarlo a regime o di pubblicizzarlo, indicando scadenze e tempi di valutazione.

2. *Vi è coerenza tra i metodi e gli strumenti didattici descritti nelle schede dei singoli insegnamenti e i risultati di apprendimento riportati nel quadro A4.b.2 della SUA-CdS?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

I metodi e gli strumenti didattici descritti nelle schede dei singoli insegnamenti sono nella maggior parte dei casi coerenti con i risultati di apprendimento riportati nel Quadro A4.b.2 della SUA-CdS, in attuazione di un processo promosso e potenziato ogni anno dalla CPDS. A testimoniarlo, oltre all'ultimo processo di verifica effettuato dalla Commissione AQ (cfr. il verbale del 4.04.2017), vi sono anche i questionari di valutazione della qualità della didattica, compilati dagli studenti, che come riportato nel RRC (Quadro 4b) evidenziano un elevato livello di soddisfacimento sia rispetto ai docenti sia in rapporto all'adeguatezza di metodi, strumenti e materiali didattici, nonché delle attività di esercitazione e di laboratorio.

Nel RRC (Quadro 2c), tra le azioni di miglioramento della qualità della didattica, soprattutto in rapporto ai metodi, si evidenziava la necessità di rendere l'offerta formativa più attrattiva e in linea con le prospettive evidenziate dagli studi di settore; tra gli strumenti da utilizzare vi è il riferimento alla didattica attiva, in grado di favorire i processi di personalizzazione e individualizzazione dell'insegnamento. Tale consapevolezza si è poi convertita nel bisogno di affrontare la questione nell'ambito di una Commissione AQ, per valutare le modalità più efficaci di revisione dei profili

professionali in uscita dal CdS (cfr. il verbale della Commissione AQ del giorno 11.01.2018), nonché di ascoltare le parti interessate rispetto all'opportunità di una modifica dell'Ordinamento Didattico (cfr. il verbale del Comitato di Indirizzo del giorno 11.04.2018 e il verbale della Commissione AQ del 24.10.2018), presentata e approvata nell'anno accademico in corso (cfr., tra gli altri, il punto D7), anche con lo scopo di rendere il CdS maggiormente rispondente alla nuova normativa nazionale (cfr. la legge di bilancio 2017, nonché la legge n. 65 del 2017 e la legge n. 378 del 2018, oltre alla nota ministeriale n. 14176 del 2018), che ha finalmente riconosciuto le figure dell'educatore e del pedagogista, quindi ai nuovi sbocchi occupazionali dei profili professionali formati dal CdS, come richiesto dalle parti sociali durante le consultazioni (cfr. la SUA-CdS del 2019, Quadro A1b, in cui si fa riferimento, tra le altre, alla consultazione diretta del 24.10.2018, i cui esiti sono stati pubblicati anche nell'Analisi della domanda di formazione del CdS del 2019, online alla pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica). A seguito della modifica dell'Ordinamento Didattico, si è ovviamente provveduto a ridefinire i risultati di apprendimento riportati nel Quadro A4.b.2 della SUA-CdS, accanto ai metodi e agli strumenti didattici descritti nelle schede dei singoli insegnamenti.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di procedere con una condivisione della modifica dell'Ordinamento Didattico avviata, nonché dell'analisi della coerenza tra i metodi e gli strumenti didattici descritti nelle schede dei singoli insegnamenti e i risultati di apprendimento riportati nella SUA-CdS. Dall'analisi dei documenti redatti dalla Commissione AQ (cfr. i verbali pubblicati sulla pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica/verbali-commissione-aq-cdl-0) non risulta che vi siano state commissioni allargate a tutti i docenti del CdS per condividere gli aspetti suddetti.

3. *Secondo gli studenti, i metodi, gli strumenti e i materiali didattici sono adeguati?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

La domanda viene analizzata sulla base dei questionari di valutazione della didattica. In assenza dei relativi questionari tuttavia, non si può effettuare l'analisi in merito alle seguenti discipline: *Didattica delle culture* e *Pedagogia delle relazioni educative.*

Dall'esame dei dati desunti dai questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti emerge, per l'a.a. 2018/2019, un livello complessivo di soddisfazione globalmente positivo in merito ai metodi, gli strumenti e i materiali didattici, con una valutazione media pari a 3,56 per il CdS in questione. Dall'analisi dei dati desunti dai questionari della valutazione da parte degli studenti non frequentanti, per l'a.a. 2018/2019 emerge un livello di soddisfazione altrettanto positivo, con una valutazione

media pari a 3,40. Dall'analisi dei risultati disaggregati per singola disciplina, è emerso che il seguente insegnamento ha ottenuto un indice di gradimento positivo, ma inferiore a 3,25: *Storia del cristianesimo* (valutazione media 2,94).

Criticità evidenziate

Dall'analisi dei dati, sulla base di quanto stabilito dal PQA, non emergono criticità evidenti.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce al Dipartimento di avviare una approfondita discussione sui dati desunti dai questionari, al fine di accrescere la consapevolezza in merito ai risultati raggiunti e di applicare possibili strategie di miglioramento. Nello specifico, per quanto concerne le conoscenze preliminari, si può proporre ai docenti di dedicare un più congruo numero di ore a lezioni introduttive, in cui porre meglio in luce i nodi critici della disciplina, sciogliere dubbi e colmare eventuali lacune pregresse. In ogni caso, come già fatto presente (cfr. i suggerimenti della Sezione 1), si suggerisce al PQA di distinguere gli indicatori da prendere in considerazione per poter fornire una risposta obiettiva ed individuare delle efficaci e mirate strategie migliorative: le conoscenze preliminari possedute dagli studenti per la comprensione degli argomenti trattati durante i diversi insegnamenti (indicatore n. 1) prescindono infatti dai metodi, dagli strumenti e dai materiali didattici utilizzati dai singoli docenti durante l'insegnamento; si tratta, dunque, di un indicatore che meriterebbe un'attenzione specifica, al fine di riflettere in modo più circostanziato sull'organizzazione dell'offerta formativa e sulla strutturazione di più coerenti percorsi di studio.

Per quanto concerne gli strumenti didattici, si può consigliare di sollecitare gli studenti a frequentare con maggiore assiduità la biblioteca del Dipartimento, in modo che possano acquisire una diretta conoscenza degli strumenti bibliografici e delle attrezzature di ricerca disponibili. In merito al materiale didattico infine, si suggerisce di verificare l'adeguatezza del materiale bibliografico al carico didattico e al numero di CFU previsti.

4. *Se previste, le attività di esercitazioni/laboratorio sono adeguate (per numero e durata) a una reale acquisizione di abilità pratiche?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Premesso che le attività di esercitazione o laboratorio sono previste per un esiguo numero di insegnamenti del CdS in questione, dall'analisi dei dati desunti dai questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti emerge un livello complessivo di soddisfazione globalmente positivo, con una valutazione media pari a 3,58. Per quanto concerne le opinioni degli studenti non frequentanti, non è possibile invece analizzare il dato, poiché il *format* del questionario non prevede domande relative alle attività di esercitazione o laboratorio. Dall'analisi dei dati disaggregati per singola disciplina è emerso che il seguente insegnamento ha ottenuto un indice di gradimento positivo, ma inferiore a 3,25: *Economia dello sviluppo locale e gestione dei fondi comunitari* (valutazione media 3,10).

Anche in questo caso, in assenza dei relativi questionari, non si può effettuare l'analisi in merito alle seguenti discipline: *Didattica delle culture* e *Pedagogia delle relazioni educative.*

Criticità evidenziate

Dall'analisi dei dati, sulla base di quanto stabilito dal PQA, non emergono criticità evidenti.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di avviare una approfondita discussione sui dati desunti dai questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti nell'ambito di un CdD, al fine di migliorare l'organizzazione delle attività didattiche integrative e/o laboratoriali, per gli insegnamenti che le prevedono, e di promuovere un dibattito, anche all'interno dei GAQ, per potenziare tali iniziative. Nello specifico, in linea con l'intenzione dichiarata dalla Referente e con quanto già sottolineato (cfr. il punto B3), si può proporre di apportare qualche innovazione ai metodi didattici soprattutto in relazione alle attività pratiche, che potrebbero garantire l'acquisizione di ulteriori competenze rispetto alle lezioni *ex cathedra*; si consiglia, inoltre, di potenziare le attività di tutorato, allo scopo di aiutare gli studenti frequentanti e non frequentanti a colmare eventuali lacune.

5. *Se previste le attività stage/tirocinio sono adeguate (per numero, durata e qualità) a una reale acquisizione di abilità pratiche?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Il CdS prevede attività di *stage* e tirocinio utili a consentire agli studenti di acquisire competenze professionalizzanti. Tali attività, nel numero di ore, nella durata e nella qualità possono definirsi più o meno adeguate a una reale acquisizione di abilità pratico-professionali da parte degli studenti (cfr. il Regolamento Unico di Tirocinio pubblicato sulla pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/06-11-2018/regolamento_unico_di_tirocinio.pdf). I colloqui periodici con i responsabili delle aziende, soprattutto in occasione dei tavoli tecnici, e le relazioni e i questionari compilati dai *tutores* aziendali, oltre che dai tirocinanti, al termine dell'attività di tirocinio degli studenti, secondo il modello pubblicato sul sito (cfr. la pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/servizio-didattica/tirocinio-0),
fanno emergere che in alcuni casi e per alcuni progetti e attività le ore di tirocinio non sono sufficienti, anche perché non sempre gli studenti sono in possesso di competenze aziendali, che vanno dunque acquisite nella prima fase delle attività per poter portare correttamente a termine l'intero processo (cfr. anche i verbali della Commissione Tirocini pubblicati sulla pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/node/3962). Del resto, proprio la recente modifica del Regolamento Unico di Tirocinio (https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/06-11-2018/regolamento_unico_di_tirocinio.pdf; aggiornato al 26.4.2018), sollecitata dalla necessità di regolamentare l'attività di *stage* degli studenti *incoming*, che spesso chiedono di svolgere un tirocinio di durata superiore alle 150 ore, dimostra la necessità di ipotizzare, soprattutto nel caso del CdS in oggetto, di area pedagogica, un ampliamento

delle ore da destinare a queste e ad altre attività professionalizzanti.
Nella relazione del 2018 la CPDS aveva suggerito di avviare un processo sistemico di analisi dei dati emersi dai questionari degli studenti e degli enti ospitanti, al fine di valutare l'ipotesi di un ampliamento della durata dell'attività di tirocinio, se richiesto dagli studenti o dai responsabili delle aziende ospitanti, in vista di future opportunità occupazionali.

Criticità evidenziate

Non si registra alcuna accoglienza del suggerimento avanzato dalla CPDS, infatti manca un'analisi evidente dei dati relativi all'opinione degli studenti e degli enti ospitanti in merito alle esperienze formative di tirocinio; l'analisi dei progetti formativi presentati dagli studenti e il numero di progetti non approvati dalla Commissione Tirocini del Dipartimento, secondo quanto da loro stessi dichiarato, denota la necessità di fare chiarezza, con enti e studenti, rispetto alla specificità degli obiettivi formativi del CdS in oggetto, a maggior ragione a seguito della modifica dell'Ordinamento Didattico avviata e del riconoscimento delle figure professionali dell'educatore e del pedagogista, nonché rispetto a specifiche competenze richieste in qualunque settore aziendale, con particolare attenzione alle competenze linguistiche e informatiche. La condivisione di questi aspetti potrebbe infatti guidare i responsabili delle aziende, e gli stessi studenti, nella compilazione di progetti formativi e nell'avvio di attività di tirocinio e sperimentazione sul campo che tengano conto della specificità delle competenze del "pedagogista", che si differenziano da quelle dell'"educatore", che è la figura professionale che invece viene formata nel CdS triennale in *Scienze dell'educazione e della formazione* dello stesso Dipartimento (cfr. i Regolamenti didattici relativi all'a.a. 2019-2020 di entrambi i CdS di area pedagogica, pubblicati sulla pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/atti-e-documenti/regolamenti). Si segnala, infine, una carenza di tavoli tecnici con le parti sociali per gli anni 2018 e 2019. L'ultima consultazione registrata è quella del 10.04.2017 (cfr. la documentazione pubblicata sulla pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/node/3962).

Proposte di miglioramento

Si suggerisce ancora una volta di avviare un processo sistemico di analisi dei dati emersi dai questionari, nonché di valutare l'ipotesi di un ampliamento della durata dell'attività di tirocinio, se richiesto dagli studenti o dai responsabili delle aziende ospitanti, anche in vista di future opportunità occupazionali, utilizzando ad esempio i CFU delle discipline a scelta. Si consiglia inoltre di organizzare momenti di condivisione per la corretta stesura degli obiettivi del progetto formativo di tirocinio ad opera dello studente e del responsabile dell'azienda ospitante. Queste occasioni di confronto potrebbero contribuire a colmare il *gap* che è venuto a crearsi per quanto riguarda le consultazioni con le parti sociali, che negli ultimi due anni non presentano il carattere della sistematicità.

6. *Il CdS prevede modalità specifiche di progettazione e di gestione dei percorsi formativi adatte alle esigenze degli studenti lavoratori o comunque con difficoltà per la frequenza?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Come evidenziato nella SUA-CdS (Quadro B5), da sempre il CdS utilizza strategie didattiche specifiche per rispondere ai bisogni formativi e alle esigenze degli studenti lavoratori, che dalle Indagini AlmaLaurea costituiscono una percentuale alta. Il CdS sta investendo, in modo particolare, sui percorsi di orientamento avviati dai docenti del CdS e dai *tutores* informativi e disciplinari, studenti o dottorandi selezionati dai docenti in base al merito. Tali attività sono una condizione necessaria per comprimere e controllare il rischio dell'abbandono (*drop-out*) e del fenomeno dei fuori corso, ovvero per analizzare e meglio controllare il processo di avanzamento delle carriere. Altrettanto significativo il ruolo del Laboratorio di bilancio delle competenze, con sede nel Dipartimento, che ha il compito di offrire agli studenti e ai laureati un servizio di orientamento personalizzato, in grado di sviluppare ed esercitare competenze di riflessività personale e professionale. Infine, ogni anno i docenti del CdS pubblicizzano il servizio "SOS esami", attivato dall'Area Orientamento e *Placement* di Ateneo, per supportare gli studenti in difficoltà, fuori corso o lavoratori. Quello dell'appuntamento individuale e del ricevimento su richiesta è una pratica adottata da molti docenti del CdS, come evidenziato nella pagina personale, dove accanto al consueto orario di ricevimento viene offerta la possibilità di fissare appuntamenti maggiormente rispondenti alle esigenze individuali, soprattutto professionali, quindi in risposta ai bisogni degli studenti lavoratori, che diversamente, se l'orario di ricevimento è fissato al mattino, non avrebbero modo di incontrare agevolmente i docenti.

Per rispondere ancor meglio alle esigenze degli studenti lavoratori o, comunque, in difficoltà per la frequenza, per l'a.a. 2018-2019 la Commissione AQ del suddetto CdS ha accolto favorevolmente la proposta relativa alla parziale modalità di erogazione *e-learning blended* (4 CFU su 6) dell'insegnamento di *Storia dell'Europa contemporanea* (cfr. il verbale della Commissione AQ del 16.01.2019). Relativamente alla suddetta proposta, che rientra nel processo di innovazione didattica approvato dal SA (cfr. il verbale del 19.2.2019), si è espressa favorevolmente anche la CPDS (cfr. il verbale del 26.02.2019; cfr. anche il punto 4 della Sezione 1).

Criticità evidenziate

Nella precedente relazione la CPDS sollecitava l'avvio dell'indagine interna, di tipo telefonico, prospettata nel RRC (Quadro 4c) e finalizzata a valutare l'opportunità di progettare percorsi formativi differenziati e più adatti agli studenti lavoratori o impossibilitati a frequentare i corsi. L'indagine telefonica avrebbe infatti consentito, come evidenziato nel RRC, di intervistare personalmente gli studenti fuori corso e i laureati che non rispondono ai questionari e che quindi sfuggono all'Indagine AlmaLaurea, della quale il CdS si serve per effettuare rilevazioni sull'efficacia dell'offerta formativa.

Dalla documentazione consultata non risulta che tale indagine sia stata avviata.

Proposte di miglioramento

Si consiglia nuovamente di avviare l'indagine telefonica ipotizzata per valutare

l'opportunità di progettare percorsi formativi più adatti agli studenti lavoratori o impossibilitati a frequentare i corsi. Una soluzione, già indicata nella relazione della CPDS del 2018 e accolta dal CdS per l'anno accademico in corso, potrebbe essere quella di distribuire ulteriormente i corsi nelle ore pomeridiane.

7. *Aule attrezzate e laboratori sono adeguati al numero di studenti e alle esigenze formative del CdS e tengono conto di studenti con esigenze particolari?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Dall'analisi dei dati desunti dai questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti emerge, per l'a.a. 2018/2019, un livello complessivo di soddisfazione globalmente positivo in merito ai locali e alle aule in cui si svolgono le lezioni e ai laboratori, con una valutazione media pari a 3,11 per il CdS in questione. Riguardo alle opinioni degli studenti non frequentanti, non è possibile analizzare il dato, poiché il *format* del questionario non prevede domande relative ai locali e alle aule. Dall'analisi dei dati disaggregati per singola disciplina è emerso che i seguenti insegnamenti hanno ottenuto un indice di gradimento positivo, ma inferiore a 3,25: *Economia dello sviluppo locale e gestione dei fondi economici* (valutazione media 2,93); *Modulo 1: Sociologia della comunicazione* (valutazione media 2,70); *Istituzioni di diritto pubblico* (valutazione media 3,01); *Filosofia dell'educazione* (valutazione media 3,16); *Modulo 2: Psicologia del benessere educativo* (valutazione media 2,54); *Storia dell'Europa contemporanea* (valutazione media 3,15); *Storia dell'evoluzione scientifica e contemporanea* (valutazione media 2,50); *Storia della pedagogia* (valutazione media 3,00). Anche in questo caso, in assenza dei relativi questionari, non si può effettuare l'analisi in merito alle seguenti discipline: *Didattica delle culture* e *Pedagogia delle relazioni educative.*

Criticità evidenziate

Dall'analisi dei dati, sulla base degli indici di sintesi fissati dal PQA, non emergono criticità evidenti.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di avviare, nell'ambito di un CdD, una approfondita discussione sulle criticità emerse dall'analisi dei dati desunti dai questionari, al fine di migliorare la fruibilità delle aule attrezzate. Si potrebbero garantire, ad esempio, postazioni fisse con sedie e banchi anche per le aule 7 e 8, oltre che l'uso di supporti tecnologici durante le ore di didattica frontale; si suggerisce, altresì, di razionalizzare la scelta delle aule da destinare ai singoli corsi e di prevedere sedie con ribaltine per la scrittura nelle aule B e C del plesso via Arpi 155.

Qualificazione dei Docenti

1. *È stato messo in opera un efficace processo per la verifica della coerenza tra SSD dell'insegnamento e SSD del docente e per il monitoraggio della percentuale di ore di didattica frontale erogate da docenti strutturati dell'Ateneo?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

La corrispondenza tra il SSD degli insegnamenti e quello dei docenti del CdS viene monitorata sia al momento della definizione del piano dell'offerta formativa sia al momento della proposta al CdD del carico didattico dei docenti del CdS. Nel caso dei docenti non strutturati tale verifica viene effettuata da un'apposita Commissione giudicatrice, nominata dal CdD, che valuta il *curriculum vitae* di coloro che rispondono al bando per l'insegnamento. La Commissione AQ monitora, in generale, il processo per la verifica della coerenza tra SSD dell'insegnamento e SSD del docente; nella fattispecie, si rileva coerenza, ad eccezione delle seguenti discipline: *Sociologia della comunicazione* (SPS-08) e *Psicologia del benessere organizzativo* (M-PSI-06) per l'a.a. 2018-2019, *Psicologia dell'educazione* (M-PSI-04) per gli anni accademici 2018-2019 e 2019-2020. Nei primi due casi gli insegnamenti sono stati affidati a docenti afferenti a SSD affini, mentre nel terzo caso si è scelto di affidare un insegnamento psicologico a un pedagogista per conferire all'insegnamento stesso un taglio più pedagogico, coerentemente con gli obiettivi in uscita e i profili professionali che il CdS intende formare.

La Commissione giudicatrice nominata dal CdD, che analizza, altresì, la percentuale delle ore di didattica frontale erogate da docenti strutturati, ha verificato che nel II anno del CdS Interclasse (a.a. 2018-2019) 36 ore, su un totale di 432 ore, sono state erogate da un docente non strutturato (8,3%, pari a un insegnamento). Quanto al I anno (a.a. 2019-2020), le 540 ore di cui si compone l'offerta formativa vengono tutte erogate da docenti strutturati; nel caso specifico del *curriculum*, in "Esperto e coordinatore dei servizi educativi Montessori 0-3 anni", avviato nell'ambito della classe di laurea LM-50 in convenzione con l'Opera Nazionale Montessori (cfr. il punto 5), 98 ore (20,6%, pari a due insegnamenti), vengono erogate da un docente non strutturato. La suddetta percentuale si giustifica in virtù della Convenzione con l'Opera Nazionale Montessori, che rilascia il titolo in "Esperto e coordinatore dei servizi educativi Montessori 0-3 anni", in base alla quale si è stabilito che gli insegnamenti finalizzati alla formazione di questo specifico profilo professionale debbano essere affidati a formatori in possesso del titolo di specializzazione nel metodo Montessori.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

2. *E' stato messo in opera un efficace processo per il monitoraggio e lo stato di aggiornamento dei CV dei docenti (strutturati e a contratto) sul sito di UNIFG (pagina del personale)?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Nonostante le sollecitazioni della CPDS, che da sempre svolge azioni di monitoraggio dello stato di aggiornamento delle pagine docenti presenti sul sito *web* del Dipartimento, sollecitando l'immissione dei *curricula vitae* mancanti, non sembra che la Commissione

AQ abbia messo in opera un efficace processo per il monitoraggio e lo stato di aggiornamento dei *curricula vitae* dei docenti strutturati e a contratto sul sito del Dipartimento. Allo stato, le pagine dei docenti tramite il *link* di Dipartimento (https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/storia-ed-organizzazione/personale-docente) non presentano più *curricula vitae* e pubblicazioni, che invece si possono visionare o accedendo dalla "rubrica" della pagina di Ateneo o tramite il *link* di Ateneo (https://www.unifg.it/ugov/organizationunit/10520). Risultano pubblicati i *curricula vitae* dei docenti incardinati; non si dispone né di quelli dei professori di insegnamenti di anni accademici precedenti né di quelli dei professori a contratto, compresi quelli di insegnamenti di anni accademici precedenti, e dei collaboratori e degli esperti linguistici.

Criticità evidenziate

I *link* alle pagine dei docenti sul sito del Dipartimento non presentano più *curricula vitae* e pubblicazioni, così come non risultano pubblicati i *curricula vitae* dei docenti strutturati e a contratto; tuttavia le pagine continuano ad essere *online*. Questa situazione genera confusione e disorientamento.

Proposte di miglioramento

Si chiede di aggiornare la pagina *web* con i *curricula vitae* di tutti i docenti, strutturati e a contratto, per un più agevole accesso da parte degli studenti. Si suggerisce, inoltre, di operare nella direzione di una maggiore fruibilità del sito di Dipartimento da parte degli utenti, come peraltro stabilito nel corso della riunione del 4 dicembre scorso tra alcuni attori del sistema AQ del Dipartimento e il Direttore (cfr. la Sezione 1, punto 1).

3. *Con riferimento alle lauree magistrali, la qualificazione dei docenti è stata presa in considerazione nell'assegnazione degli incarichi di docenza, anche in termini di coerenza tra tematiche di ricerca proprie dei docenti e obiettivi formativi del CdS?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Rispetto all'assegnazione degli incarichi di docenza, soprattutto in termini di coerenza tra le tematiche di ricerca dei docenti e gli obiettivi formativi del CdS, si è tenuto conto della specifica qualificazione dei docenti.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

4. *Percezione del livello di soddisfazione degli studenti in merito ai docenti*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Dall'analisi dei dati desunti dai questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti emerge, per l'a.a. 2018/2019, un livello complessivo di soddisfazione globalmente positivo in merito alla reperibilità del docente, alla capacità di stimolare

l'interesse, alla capacità di esporre in modo chiaro e alla soddisfazione complessiva di come si è svolto l'insegnamento, con una valutazione media pari a 3,59 per il CdS in questione. Riguardo alle opinioni degli studenti non frequentanti, per l'a.a. 2018/2019 è possibile rilevare solo il dato inerente alla reperibilità del docente, dal quale si evince un livello di soddisfazione globalmente positivo, con una valutazione media pari al 3,60. Dall'analisi dei dati disaggregati per singola disciplina è emerso che il seguente insegnamento ha ottenuto un indice di gradimento positivo, ma inferiore a 3,25: *Economia dello sviluppo locale e gestione dei fondi comunitari* (valutazione media 3,23). Anche in questo caso, in assenza dei relativi questionari, non si può effettuare l'analisi in merito alle seguenti discipline: *Didattica delle culture* e *Pedagogia delle relazioni educative.*

Criticità evidenziate

Dall'analisi dei dati, sulla base degli indici di sintesi fissati dal PQA, non emergono criticità evidenti.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce al Dipartimento di avviare, sulla base dei dati desunti dai questionari, una approfondita discussione riguardo ad un complessivo miglioramento della qualità della didattica, con specifico riferimento agli indicatori presi in esame e agli insegnamenti sopra indicati. Si può proporre, in particolare, di apportare alcune innovazioni ai metodi didattici e di stimolare l'interesse per l'insegnamento mediante attività seminariali e/o laboratoriali. In generale, si ricorda ancora una volta l'opportunità di estendere ai docenti del CdS e del Dipartimento l'invito a partecipare agli incontri organizzati annualmente dal CAP nell'ambito del corso di formazione per i docenti neo-assunti, e in particolare a quelli dedicati alle metodologie didattiche innovative (cfr. la Sezione 2, punto 1a, "Proposte di miglioramento"). Nello specifico, riguardo alla reperibilità, si consiglia ai docenti di controllare sempre la propria casella di posta elettronica istituzionale, di assicurare la propria presenza durante gli orari di ricevimento indicati e/o di comunicare eventuali variazioni degli orari stessi sulla propria pagina docente.

C - Analisi e proposte su validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi

1. *La procedura di verifica del possesso delle conoscenze iniziali, richieste o raccomandate dal CdS, (DM n. 270 del 2004 - Art. 6) per i CdL o CdLM a ciclo unico, è adeguata? Per i CdLM esprimere un giudizio sulle modalità di verifica dell'adeguatezza della preparazione dei candidati*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

La procedura di verifica del possesso delle conoscenze iniziali richieste dal CdS, riportata nella SUA-CdS (Quadro A3.b), è adeguata. Tale verifica viene effettuata attraverso un colloquio con una Commissione formata da almeno due docenti afferenti al CdS. Fino all'a.a. 2018-2019 la prova verteva, soprattutto, sulle discipline caratterizzanti il percorso di studio magistrale, in quanto direttamente correlate agli

obiettivi formativi e ai profili professionali in uscita. Dall'anno accademico in corso, a seguito di modifica dell'Ordinamento Didattico, in sede di colloquio vengono accertate anche le competenze linguistiche per gli studenti che non siano in possesso di certificazione B2 di una lingua europea o che non abbiano sostenuto almeno un esame di base e uno avanzato di una lingua dell'Unione Europea. Il colloquio ha anche lo scopo di valutare il livello motivazionale degli studenti. L'esito della prova non pregiudica l'iscrizione al CdS, fatta salva la presenza di eventuali debiti formativi. Dai verbali delle Commissioni preposte, ad oggi, non sono risultati debiti formativi.

Criticità evidenziate

Continua a mancare la formalizzazione della procedura di verifica di recupero delle eventuali lacune.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce ancora una volta di formalizzare la suddetta procedura di verifica.

2. *Le modalità degli esami e di altri accertamenti dell'apprendimento sono indicate nelle schede dei singoli insegnamenti e sono adeguate e coerenti con i risultati di apprendimento da accertare?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

In linea con quanto promosso dalla CPDS, il CdS ha consolidato il processo di verifica finalizzato a valutare che le modalità degli esami e di altri accertamenti dell'apprendimento siano indicate nelle schede dei singoli insegnamenti e siano adeguate e coerenti con i risultati di apprendimento da accertare; fondamentale il ruolo della Referente e della Commissione AQ, che hanno la responsabilità di questo processo di verifica, che viene effettuato al momento della definizione dell'offerta formativa (cfr. i verbali della Commissione AQ dei giorni 5.03.2018, 8.03.2019 e 19.03.2019; cfr. anche il punto B1).

Criticità evidenziate

Nonostante l'assidua e proficua azione di monitoraggio sui e dei programmi, persistono criticità in relazione ad alcuni aspetti (cfr. la Sezione 2, punto 1a - Criticità evidenziate).

Proposte di miglioramento

Pur apprezzando l'impegno del GAQ nella revisione formale delle schede di insegnamento, la CPDS raccomanda costante attenzione alla chiarezza e alla pertinenza dei dati in esse contenuti. Come già prospettato nel RRC (cfr. punto 1c, Obiettivi e azioni di miglioramento), si consiglia inoltre di estendere ai docenti del CdS e del Dipartimento l'invito a partecipare ad alcuni incontri che annualmente il CAP organizza nell'ambito del corso di formazione per i docenti neo-assunti, in particolare a quelli dedicati alla programmazione didattica e alla compilazione del *syllabus* (cfr. la Sezione 2, punto 1a, Proposte di miglioramento).

3. *Secondo gli studenti le modalità d'esame sono definite in modo chiaro?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Dall'analisi dei dati desunti dai questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti emerge un livello complessivo di soddisfazione globalmente positivo in merito alla chiarezza con cui vengono esplicitate le modalità d'esame, con una valutazione media pari a 3,59 per il CdS in questione. Per quanto attiene alle opinioni degli studenti non frequentanti, per l'a.a. 2018/2019 emerge un livello di soddisfazione altrettanto positivo, con una valutazione media pari a 3,66. Dall'analisi dei dati disaggregati per singola disciplina è emerso che i seguenti insegnamenti ha ottenuto un indice di gradimento positivo, ma inferiore a 3,25: *Storia dell'Europa contemporanea* (valutazione media 3,09); *Modulo 1: Progettazione e valutazione dei sistemi educativi e formativi* (valutazione media 2,95). Anche in questo caso, in assenza dei relativi questionari, non si può effettuare l'analisi in merito alle seguenti discipline: *Didattica delle culture* e *Pedagogia delle relazioni educative.*

Criticità evidenziate

Dall'analisi dei dati, sulla base degli indici di sintesi fissati dal PQA, non emergono criticità evidenti.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di avviare, sulla base dei dati desunti dai questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti, una approfondita discussione nell'ambito di un CdD, al fine di indicare in modo più chiaro le modalità d'esame anche nella scheda del *syllabus* e garantire così un più semplice approccio alla prova d'esame stessa. Potrebbe essere utile, dunque, estendere ai docenti del CdS e del Dipartimento l'invito a partecipare ad alcuni incontri organizzati annualmente dal CAP nell'ambito del corso di formazione per i docenti neo-assunti, e in particolare a quelli dedicati alla programmazione didattica e alla compilazione del *syllabus* (cfr. la Sezione 2, punto 1a, Proposte di miglioramento). Si consiglia inoltre, nello specifico, di dedicare la prima lezione del corso all'illustrazione delle modalità d'esame, oltre che del programma di insegnamento.

4. *Se previste, le attività di tirocinio/stage sono valutate? Se sì in che modo? sono valutate le competenze acquisite del laureando?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Dalla lettura dei dati riportati nella SUA-CdS di entrambi gli anni accademici presi in considerazione si evince che la verifica del livello di efficacia delle attività di *stage* e tirocinio è affidata alla Commissione Tirocini, che valuta la qualità delle suddette attività in diversi modi. Tre le modalità adottate per la verifica dell'efficacia del processo: i colloqui periodici con i responsabili delle aziende e i tavoli tecnici con il territorio, utili anche per analizzare la pertinenza del servizio offerto dalle organizzazioni e le competenze in uscita degli studenti; l'analisi delle relazioni dei tirocinanti e dei *tutores* aziendali, che redigono una valutazione sull'attività svolta nel corso del tirocinio e sul raggiungimento degli obiettivi formativi previsti dal progetto formativo; i questionari compilati dai *tutores* aziendali al termine dell'attività di tirocinio. Tali questionari, unici

per tutti i CdS che prevedono attività di tirocinio obbligatorio, come richiesto dal PQA nel 2016, si offrono quale valido strumento per valutare anche i comportamenti e le capacità relazionali raggiunti dai tirocinanti al termine del periodo di tirocinio. Sempre nella SUA-CdS si legge che la responsabilità dell'efficacia delle attività di tirocinio è affidata alla Commissione Tirocini, chiamata ad effettuare periodicamente monitoraggi della qualità del processo, attraverso consultazioni dirette e indirette e osservazioni sul campo, e della qualità delle attività svolte dagli studenti nelle aziende, attraverso l'analisi dei questionari di gradimento somministrati agli enti.
Per i due anni accademici considerati si segnalano nella SUA-CdS tavoli tecnici con le aziende del territorio che ospitano i tirocinanti nei giorni 11.04.2018, 24.10.2018 e 13.03.2019. Gli incontri hanno avuto come interlocutori privilegiati i referenti delle scuole della provincia di Foggia.
Il Dipartimento prevede che, accanto ai *tutores* aziendali, vi siano i *tutores* interni, inizialmente individuati dal CdD tra i tre docenti che compongono la Commissione Tirocini, uno per CdS. Il nuovo Regolamento Unico di Tirocinio, aggiornato al 26.04.2018, ha previsto anche la nomina di un quarto *tutor* interno, nelle vesti di *tutor Erasmus*, cui viene affidato il compito di accompagnare nel processo gli studenti *incoming* in Italia (https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/06-11-2018/regolamento_unico_di_tirocinio.pdf). Le figure dei *tutores* interni sono utili per valutare e risolvere i problemi che dovessero insorgere tra i tirocinanti e i *tutores* aziendali sin dalla fase della stesura del progetto formativo.
Criticità evidenziate
Non vi è stata ricezione dei suggerimenti avanzati dalla CPDS nella precedente relazione, con particolare riferimento all'avvio di un processo sistemico di analisi dei dati emersi dai questionari e all'ampliamento della durata dell'attività di tirocinio, se richiesto dagli studenti o dalle aziende che li ospitano, anche in vista di future opportunità occupazionali, eventualmente utilizzando i CFU delle discipline a scelta; peraltro dall'analisi della documentazione emerge ancora che non sempre gli studenti del CdS in questione sono in possesso di competenze aziendali, informatiche e linguistiche, con specifico riferimento alle lingue straniere (cfr. il punto B5).
Si segnala, infine, la mancata pubblicizzazione dei suddetti tavoli tecnici e degli esiti delle consultazioni nella pagina *web* del Dipartimento destinata alle attività di tirocinio.
Proposte di miglioramento
Rispetto alle competenze linguistiche, a partire dall'anno accademico in corso si segnala l'introduzione dell'analisi delle competenze linguistiche tra le modalità di ammissione al CdS (cfr. la SUA-CdS 2019, Quadro A3.b). In generale, si suggerisce però di colmare queste "lacune" attraverso una ridefinizione dei programmi di insegnamento delle discipline coinvolte nell'acquisizione delle suddette competenze. Si consiglia nuovamente alla Referente di interfacciarsi con la Presidente della Commissione Tirocini, nonché di convocare in un primo momento i docenti coinvolti nel processo in oggetto e in un secondo momento una riunione della Commissione AQ, allargata a tutti i docenti del CdS, per discutere delle modalità di intervento e delle azioni di

miglioramento, anche in termini di un ampliamento delle attività laboratoriali e professionalizzanti.
Quanto alla pubblicizzazione dei risultati delle consultazioni, la CPDS consiglia, in generale, di rivedere e perfezionare il sito dedicato alle attività di tirocinio del Dipartimento per una più efficace consultazione da parte degli studenti.

5. *È stato messo in opera un efficace processo per verificare che le modalità della prova finale siano indicate in modo chiaro e siano adeguate e coerenti con i risultati di apprendimento da accertare?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni
Le modalità della prova finale, come chiaramente indicato nei Quadri A5.a e A5.b della SUA-CdS, sono definite da apposito Regolamento di Dipartimento, rivisto e modificato nel 2017 (cfr. il verbale del CdD del 24.05.2017) e pubblicato sul sito *web* (www.studiumanistici.unifg.it/it/node/3810). Tali modalità risultano adeguate e coerenti con i risultati di apprendimento da accertare.
Criticità evidenziate
Nessuna.
Proposte di miglioramento
Nessuna.

D - Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Riesame e dei conseguenti interventi migliorativi

1. *Il CdS assicura un attento e costante monitoraggio per l'analisi dei percorsi di studio, dei risultati degli esami e degli esiti occupazionali?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni
Il CdS assicura un attento e costante monitoraggio per l'analisi dei percorsi di studio, dei risultati degli esami e degli esiti occupazionali, come evidenzia la SUA-CdS (Quadri C1 e C2). La revisione dei dati è periodica e frequente, anche perché utilizzata dalla Commissione AQ per il documento dell'Analisi della domanda di formazione del CdS, che viene redatto ogni anno entro il mese di gennaio (https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica/analisi-della-domanda-di-formazio-0). La suddetta Commissione ha anche progettato di avviare un'indagine telefonica (cfr. il RRC, Quadro 4c; cfr., altresì, il punto B6), per confermare i dati dell'indagine AlmaLaurea e per avvicinare e intervistare i laureati che sfuggono alla suddetta indagine. Nel RRC (Quadro 1b) viene infine riportata una descrizione dettagliata della condizione occupazionale dei laureati, sulla base dei dati rilevati dall'Indagine AlmaLaurea. Questi dati vengono periodicamente utilizzati anche per rivalutare e revisionare la tipologia delle parti sociali e degli *stakeholders* con cui il CdS intrattiene periodicamente collaborazioni, al fine di migliorare l'offerta formativa, che deve prioritariamente

rispondere ai bisogni occupazionali dei laureati.
Criticità evidenziate
Allo stato, non pare che l'indagine telefonica prevista dal RRC sia stata effettuata.
Proposte di miglioramento
Si apprezza l'ipotesi dell'indagine telefonica ai fini di un monitoraggio costante della qualità dei percorsi di studio, dei risultati degli esami e degli esiti occupazionali, quindi si suggerisce l'avvio.

2. *La Scheda di Monitoraggio annuale individua i maggiori problemi evidenziati dai dati?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni
La SMA individua i punti di debolezza evidenziati dai dati, con specifico riferimento a tre problemi: aumento del numero di studenti che proseguono al secondo anno avendo acquisito almeno 40 CFU, soprattutto nel caso della classe LM-85; bassa numerosità degli studenti che conseguono 12 CFU all'estero; aumento della percentuale di abbandoni.
Criticità evidenziate
Nessuna.
Proposte di miglioramento
Nessuna.

3. *Nel Monitoraggio annuale sono analizzate in modo convincente le cause dei problemi individuati e sono individuate soluzioni plausibili ai problemi riscontrati (adeguate alla loro portata e compatibili con le risorse disponibili e con le responsabilità assegnate alla Direzione del CdS)?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni
Nella SMA vengono analizzate in modo convincente le cause dei problemi individuati e vengono proposte soluzioni plausibili ai problemi riscontrati, adeguate alla loro portata e compatibili con le risorse disponibili e le responsabilità della Referente del CdS. Rispetto all'aumento del numero di studenti che proseguono al secondo anno avendo acquisito almeno 40 CFU, dal lavoro di monitoraggio di questo dato, avviato già a partire dal precedente anno accademico, il CdS ha acquisito la consapevolezza che la criticità è legata a una percentuale alta di studenti che svolgono, contemporaneamente, un'attività lavorativa e che, pertanto, fanno registrare un ritardo fisiologico nel percorso degli studi. Il CdS continua a promuovere la frequenza delle lezioni in presenza aumentando il più possibile quelle in orari pomeridiani.
Rispetto al secondo elemento di criticità, va innanzitutto precisato che il problema è stato in parte risolto, perché nella relazione annuale dello scorso anno la CPDS registrava anche un basso livello di internazionalizzazione degli studenti regolari, che sembra invece in aumento, a conferma dell'efficacia di alcune misure correttive adottate dal CdS, che ha avviato una maggiore pubblicizzazione tra gli studenti dei programmi di mobilità all'estero, anche attraverso iniziative non specificatamente rivolte a questo scopo, tra cui gli *Educational Cafè* e gli incontri con i *visiting professor* ospitati presso il Dipartimento,

azione, quest'ultima, descritta nel RRC (cfr. il punto 1c, Obiettivi e azioni di miglioramento). Durante tali iniziative, nell'ottica di un processo di orientamento e informazione sul sistema di assicurazione della qualità del CdS, i docenti hanno valorizzato i programmi *Erasmus*, sottolineando la numerosità di convenzioni avviate dal Dipartimento con le Università straniere disposte ad accogliere gli studenti *outgoing* ai fini di un proficuo scambio di esperienze formative e professionali. Quanto al problema della bassa numerosità degli studenti che conseguono 12 CFU all'estero, tra i possibili correttivi nella SMA si registra anche un aumento delle attività formative a scelta, che con la modifica dell'Ordinamento Didattico, che ha interessato l'offerta formativa dell'anno accademico in corso, sono effettivamente passate da 9 a 12 CFU, con conseguente possibilità di un riconoscimento integrale delle attività formative a scelta svolte all'estero.
Quanto all'aumento della percentuale di abbandoni, la Commissione AQ del CdS intende potenziare ulteriormente le attività di orientamento in ingresso, indirizzandole soprattutto agli studenti del III anno del CdS Triennale in *Scienze dell'educazione e della formazione*, attivo presso il Dipartimento, per renderli maggiormente consapevoli del percorso formativo del CdS e dei profili professionali in uscita. Le attività di orientamento sono ora ancora più necessarie per informare gli studenti rispetto alla modifica dell'Ordinamento Didattico più volte citata, avviata anche allo scopo di rendere il CdS più attrattivo e maggiormente rispondente ai bisogni formativi di studenti e territorio. La suddetta modifica ha risposto anche al bisogno di avviare un correttivo rispetto ai problemi evidenziati dalla SMA degli anni accademici precedenti, dai quali emergeva il problema di una bassa numerosità di iscritti per la classe di laurea LM-50, rispetto al quale nel RRC si metteva in evidenza l'opportunità di informare correttamente gli studenti sugli sbocchi occupazionali previsti, segnalando in forma più chiara che anche questa classe consente l'accesso all'insegnamento, dopo aver completato l'iter previsto. In risposta alla normativa vigente, che valorizza le azioni di qualificazione del sistema integrato di educazione e istruzione integrato da 0 a 6 anni, si è poi provveduto ad arricchire l'offerta formativa di un ulteriore *curriculum*, in "Esperto e coordinatore dei servizi educativi Montessori 0-3 anni", avviato nell'ambito della suddetta classe di laurea in convenzione con l'Opera Nazionale Montessori (cfr. il punto 5).
<u>Criticità evidenziate</u>
Nessuna.
<u>Proposte di miglioramento</u>
Nessuna.

4. *Nel Rapporto di Riesame Ciclico sono individuati i maggiori problemi evidenziati dai dati e da eventuali segnalazioni/osservazioni?*

<u>Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni</u>
Nel RRC (punto 2c) vengono chiaramente individuati i maggiori punti di debolezza del

CdS, con specifico riferimento a tre problemi: basso numero degli immatricolati che si laureano entro la durata normale del corso, soprattutto nella classe di laurea LM-85, che registra un numero molto più alto di iscrizioni; basso livello di internazionalizzazione degli studenti regolari; bassa numerosità di iscritti per la classe di laurea LM-50 (cfr. anche i punti D2 e D3).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

5. *Nel Rapporto di Riesame Ciclico sono state analizzate in modo convincente le cause dei problemi individuati e sono individuate soluzioni plausibili ai problemi riscontrati (adeguate alla loro portata e compatibili con le risorse disponibili e con le responsabilità assegnate alla Direzione del CdS)?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Il RRC è puntuale, dettagliato e ricco di dati utili per analizzare punti di forza e di debolezza. Le cause dei problemi individuati vengono analizzate in modo convincente e vengono prospettate soluzioni plausibili rispetto ai problemi riscontrati. Più precisamente, rispetto al basso numero degli immatricolati che si laureano entro la durata normale del corso, è stata effettuata un'indagine dettagliata, seppur parziale, sugli immatricolati nell'a.a. 2014-2015 (cfr. il verbale della Commissione AQ del 20.12.2016) ed è emerso che la causa era legata a un problema di aggiornamento del sistema informatico - già superato - e non a un problema nell'organizzazione didattica del CdS. Il numero degli studenti che si iscrivono al secondo anno avendo acquisito almeno 40 CFU al I anno è dunque decisamente aumentato, con particolare riferimento alla classe di laurea LM-85, dove il risultato era al di sotto delle medie locali e nazionali. Rispetto agli studenti che permangono al di sotto della media, va detto che il CdS registra un numero molto alto di studenti lavoratori e che la percentuale di studenti che dichiarano di dover conciliare lo studio con attività lavorative a tempo determinato incide significativamente sulla regolarità del CdS. Un'azione possibile, che il CdS si propone di adottare, consiste, come già più volte detto, nell'incremento delle lezioni pomeridiane e delle attività di tutorato per gli studenti che si dichiarano impossibilitati a frequentare con regolarità.

Rispetto all'internazionalizzazione e alla mobilità studentesca degli studenti regolari, con particolare riferimento al problema del mancato conseguimento di CFU all'estero entro la durata normale del CdS, si registra la forte intenzione di superare la criticità, anche a fronte dell'ingente sforzo portato avanti in tal senso dall'Ateneo e della sua ottima organizzazione, a cui lavora e di cui si fa portavoce la Delegata del Direttore all'Internazionalizzazione. Contestualmente, la Commissione AQ ha ipotizzato delle specifiche azioni di miglioramento, alcune delle quali sono state già avviate: l'individuazione di un gruppo di docenti cui affidare il compito di orientare gli studenti

e incoraggiarli a partecipare ai programmi *Erasmus* (peraltro il nuovo Regolamento relativo alle tesi di laurea prevede un riconoscimento per chi abbia un'esperienza *Erasmus*); l'istituzione di una Commissione che si occuperà degli eventuali trasferimenti e delle convalide degli esami di profitto; l'incoraggiamento di forme di contatto degli studenti con docenti stranieri, possibilmente in qualità di *visiting professor*; l'organizzazione di seminari finalizzati ad approfondire il valore formativo e professionalizzante dei programmi *Erasmus*, al fine di promuovere un maggior interesse da parte degli studenti e sviluppare una "cultura dell'internazionalizzazione"; la sensibilizzazione continua degli studenti rispetto alla partecipazione a convegni e seminari con ospiti stranieri; la promozione della frequentazione del CLA, al fine di migliorare la conoscenza di almeno una lingua straniera, strumento imprescindibile per mettere in atto un processo di mobilità internazionale. Come emerge dal verbale della CPDS del 24.4.2018 il processo è in miglioramento. Peraltro in prospettiva il problema dovrebbe ridursi, perché con la modifica dell'Ordinamento Didattico è stata introdotta la verifica delle competenze linguistiche tra le modalità di ammissione al CdS (cfr. la SUA-CdS 2019, Quadro A3.b).

Rispetto alla bassa numerosità degli iscritti alla classe di laurea LM-50, va innanzitutto detto che il dato non si discosta molto dalla media geografica e nazionale e che il limitato numero di iscritti deriva dalla specificità del CdS ed è peraltro accompagnato dalla forte motivazione di coloro che frequentano, infatti il 66,7% degli iscritti si laurea in corso. In ogni caso, il CdS intende mettere in atto una campagna informativa, per illustrare correttamente agli studenti gli sbocchi occupazionali previsti dalla classe di laurea, segnalando in forma più chiara che anche questa consente l'accesso all'insegnamento dopo aver completato l'iter previsto. Contestualmente, la Commissione AQ intende realizzare, a partire dal prossimo anno accademico, specifiche azioni di informazione e pubblicizzazione rivolte a personale (scolastico e non) che lavora o che intende lavorare nell'ambito della programmazione e della gestione dei servizi educativi, attualmente in progressiva espansione proprio per la diffusività della dimensione educativa nei vari sistemi del formale, dell'informale e del non formale. Peraltro, ai fini di un miglioramento dell'occupabilità dei laureati del suddetto CdS, il GAQ intende portare a sistema un'analisi comparata, su scala nazionale e internazionale, dei profili professionali e degli sbocchi occupazionali previsti negli ordinamenti didattici dei CdS delle classi LM-50 e LM-85, con iniziative di confronto e approfondimento che coinvolgano istituzioni pubbliche e associazioni settoriali e che potranno contribuire a migliorare la stessa offerta formativa. Intende, altresì, avviare un'analisi delle tendenze del mercato e della domanda internazionale.

<u>Criticità evidenziate</u>

Nessuna.

<u>Proposte di miglioramento</u>

Nessuna.

6. *Nel Rapporto di Riesame (annuale e ciclico) sono state recepite le criticità e le proposte di miglioramento indicate nella relazione della CPDS e vi sono evidenze che siano state raccolte e tenute nella debita considerazione le osservazioni degli studenti e dei laureati?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Nel RRC sono state recepite le criticità e le proposte di miglioramento indicate nelle relazioni della CPDS, tenendo conto altresì delle osservazioni degli studenti e dei laureati. Il dato viene registrato nella scheda in più punti, con specifico riferimento ai Quadri 3b, 4b e 4c, nei quali si chiarisce che il CdS tiene conto delle criticità segnalate dalla suddetta Commissione, che vengono opportunamente esplicitate e tematizzate.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

7. *Il CdS ha messo in atto le azioni di miglioramento previste nel periodo di riferimento? In caso contrario, ha motivato/giustificato la non messa in atto dell'attività e l'ha riprogrammata?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Il CdS ha messo in atto le azioni di miglioramento previste nel periodo di riferimento. In generale, gli obiettivi e le azioni migliorative sono così individuabili: maggiore attenzione alla didattica universitaria e alla valutazione della qualità dell'offerta formativa. Si tratta, in particolare, di sviluppare un'ulteriore sensibilizzazione del corpo docente, ad esempio attraverso un maggiore investimento sulla formazione didattica dei docenti universitari, già in atto e riproposta annualmente a partire dall'a.a. 2015-2016, con l'attivazione dei corsi di formazione per i neo-assunti di tutte le fasce di docenza, obbligatori dall'a.a. 2016-2017 e affidati al CAP, ubicato presso il Dipartimento e coordinato dalla Referente del CdS. Nel RRC (cfr. il punto 1c, Obiettivi e azioni di miglioramento) si registra, infatti, la volontà di estendere l'obbligo di frequenza del suddetto corso a tutti i docenti del CdS. Contestualmente si intende ampliare il coinvolgimento degli studenti rispetto alle innovazioni introdotte nella definizione e nell'articolazione per aree di apprendimento e per risultati attesi. L'ipotesi di lavoro, anche in questo caso, è quella di continuare a investire nelle attività di informazione e divulgazione dell'offerta formativa e della sua articolazione, riproponendo ogni anno l'iniziativa dell'*Educational Cafè* (cfr. il punto A3), già realizzata anche per l'anno accademico in corso (cfr. il punto A5), nonché gli incontri per studenti tenuti dai responsabili degli uffici amministrativi, al fine di ampliare la comunicazione tra gli studenti e i responsabili delle segreterie.

Rispetto alla logistica, come previsto nelle azioni di miglioramento descritte nel RRC, sono stati ampliati gli spazi a disposizione dell'attività didattica attraverso lavori di ristrutturazione al piano terra di via Arpi n. 155, concesso in comodato d'uso da parte della Provincia di Foggia, che attualmente ospita, tra gli altri servizi, lo "spazio gioco", lo

spazio disabilità e lo spazio tutorato personalizzato.
Quanto alla necessità di accrescere l'attrattività del CdS, ovvero di chiarirne le peculiarità rispetto al panorama regionale e nazionale, alle numerose iniziative di orientamento in ingresso, avviate anche grazie al supporto fornito dal progetto di Ateneo *Job Placement* Unifg, oltre che dal servizio di *Placement* di Ateneo, la Commissione AQ ha messo in atto un processo, non ancora avviato, che consentirà di effettuare indagini telefoniche ai fuori corso e ai laureati, per comprendere le eventuali difficoltà incontrate dagli studenti, tanto durante la frequenza del CdS quanto rispetto all'accesso al mondo delle professioni, e ricalibrare eventualmente l'offerta formativa in base ai bisogni degli studenti e alle richieste del mercato del lavoro, con il quale il CdS intrattiene periodiche e frequenti occasioni di confronto attraverso l'organizzazione di tavoli tecnici per l'imprenditorialità, oltre che per la riqualificazione continua dell'offerta formativa (cfr. RRC, Quadro 4c; cfr. anche il punto B6); nell'ambito di quest'ultimo processo assume un ruolo assolutamente importante e funzionale il Comitato di Indirizzo, che lavora con costanza sin dalla sua istituzione. Va altresì detto che, proprio in risposta alle esigenze di ridefinizione dell'offerta formativa, il CdS e l'intero Dipartimento hanno lavorato sui percorsi formativi per il riconoscimento dei 24 crediti formativi di cui al D.M. n. 616/2017, offrendo un proficuo ventaglio formativo, che tutela gli interessi degli studenti e ne valorizza l'autonomia, nonché sulla modifica dell'Ordinamento Didattico. Durante la consultazione diretta avviata dalla Referente con le parti sociali del territorio il 24.10.2018 era stata evidenziata l'opportunità di modificare l'Ordinamento Didattico di entrambe le classi di laurea del CdS in oggetto per consentire una maggiore rispondenza dell'offerta formativa ai bisogni espressi dal territorio (cfr. il verbale della Commissione AQ del 19.11.2018 e il verbale del CdD del 22.11.2018). La modifica dell'Ordinamento Didattico, realizzata anche al fine di tener conto dei suggerimenti che il Comitato di Indirizzo, i tavoli tecnici con le parti sociali e le consultazioni con gli studenti, consente agli studenti di personalizzare maggiormente il percorso di studio, anche in risposta alla recente normativa, che definisce più chiaramente il profilo del pedagogista. La nuova offerta formativa, che garantisce più insegnamenti opzionali da 6 CFU e più CFU a scelta dello studente (12 anziché 9), ha potenziato, tra l'altro, l'ambito delle politiche di sviluppo dei sistemi urbani, con l'introduzione del SSD SPS/10, *Sociologia dell'ambiente e del territorio*, accanto ai SSD sociologici già previsti (SPS/07 e SPS/08), nonché quello delle politiche e delle culture comunitarie, con l'introduzione del SSD IUS/14, *Diritto dell'Unione Europea*, tra le discipline affini/integrative. E' stata inoltre aumentata l'opzionalità del SSD di SPS/07 per far sì che, in ogni caso, sommati ai CFU già presenti nel CdS Triennale in *Scienze dell'educazione e della formazione*, fosse garantita allo studente la possibilità di accedere ai concorsi per l'insegnamento (classe A-18) senza dover sostenere esami fuori piano di studio. Su sollecitazione delle scuole Montessori del territorio e in risposta al Decreto legislativo 65/2017 sul sistema integrato di educazione e istruzione da 0 a 6 anni si è scelto di attivare il *curriculum* di "Esperto e Coordinatore dei Servizi Educativi Montessori 0-3 anni" nell'ambito della classe LM-50, come percorso opzionale a quello

già esistente. Il nuovo percorso, avviato in convenzione con l'Opera Nazionale Montessori, che rilascia il titolo di educatore Montessori per l'infanzia 0-3 anni, ha lo scopo di qualificare ulteriormente l'offerta formativa del CdS nella direzione della prima infanzia, nonché di incentivare le iscrizioni nella suddetta classe di laurea (cfr. il punto D3). Peraltro il *curriculum* Montessori risponde alle richieste degli stessi studenti: sempre più alto è, infatti, il numero degli studenti che partecipano alle iniziative che vengono organizzate in questo ambito (presenza a convegni e seminari di studio sul tema in oggetto, adesione volontaria ai percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro avviati in questo settore, tirocini formativi nei servizi educativi e nelle scuole montessoriane del territorio), nonché quello dei laureati che decidono di iscriversi ai corsi montessoriani attualmente organizzati dalle associazioni locali e nazionali. Centrale, infine, il rafforzamento delle competenze nell'ambito della psicologia generale, con la sostituzione del SSD M-PSI/06, *Psicologia del lavoro e delle organizzazioni*, con il SSD M-PSI/01, *Psicologia generale*, più coerente in un percorso formativo indirizzato alla formazione delle figure del pedagogista e del progettista delle attività educative. Per lo stesso motivo gli insegnamenti di MPED/01 ed M-PED/02 sono stati aumentati di 3 CFU ciascuno. Tutti gli insegnamenti suddetti, tranne *Diritto dell'Unione Europea*, sono coperti da docenti interni.

Rispetto alla necessità di valorizzare il terzo ciclo di formazione superiore, in virtù del numero crescente dei laureati del CdS che decide di accedere alla formazione dottorale, è evidente nel RRC la necessità di intervenire ulteriormente per ampliare la rete delle collaborazioni territoriali, soprattutto a livello nazionale e internazionale, anche in virtù del fatto che il Corso di Dottorato di Ricerca attualmente attivo presso il Dipartimento, in continuità con il CdS in oggetto, è in convenzione con l'Università di Roma3. Tale ampliamento, continuamente *in fieri* e mai concluso, tiene e terrà conto delle competenze e dei settori scientifico-disciplinari dei docenti afferenti al dottorato, nonché dei bisogni formativi degli studenti, che a loro volta potranno contribuire a moltiplicare la rete delle collaborazioni, soprattutto a livello internazionale, visto anche l'obbligo, per i dottorandi, del periodo di formazione all'estero (cfr. il Regolamento, aggiornato al 4.07.2018, art. 23: https://www.unifg.it/sites/default/files/allegati/04-07-2018/regolamento_dottorato_ricerca_2018.pdf).

Per quanto non ancora messo in atto, nel RRC sono state rimodulate alcune azioni, non espletate per motivi di tempo e, in alcuni casi, per specifiche situazioni *in progress* all'interno del SAQ del Dipartimento, quale ad esempio la revisione delle pagine del sito *web* del Dipartimento che riguardano il CdS, senza dubbio più accessibili e aggiornate rispetto a quanto segnalato dalla CPDS nella precedente relazione annuale. La Referente del CdS intende inoltre aumentare, calendarizzare e mettere a regime le occasioni di lavoro congiunto tra il CdS e la CPDS, per condividere procedure e azioni migliorative del SAQ del CdS e del Dipartimento. L'obiettivo finale è che il CdS garantisca una virtuosa attività di autovalutazione, autonoma ed efficace, anche grazie a una condivisione interna e responsabile tra tutti gli attori chiamati ad assicurarne la qualità.

Criticità evidenziate

Nessuna.
Proposte di miglioramento
Nessuna.

E - Analisi e proposte sulla effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS disponibili al pubblico nel portale Universitaly

1. *I modi e i tempi delle consultazioni con le parti interessate sono sufficienti per raccogliere informazioni utili e aggiornate sulle funzioni e sulle competenze dei profili professionali che il CdS prende come riferimento? E' stato avviato un processo ciclico di consultazione/azione/feedback utile per il monitoraggio dell'efficacia del percorso di formazione?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Le parti sociali che il CdS consulta periodicamente sono espressione dei bisogni formativi e professionali del mondo dell'istruzione, del lavoro e della ricerca scientifica a livello locale e nazionale e internazionale. Sono state coinvolte a partire dalla definizione dei profili culturali e professionali per la programmazione dell'offerta formativa e vengono convocate ogni volta che si manifesta l'esigenza di raccogliere informazioni utili e aggiornate sulle funzioni e sulle competenze dei profili professionali in uscita o di quelli che il CdS intende formare, in risposta ai nuovi bisogni formativi dell'utenza, con specifico riferimento agli studenti, considerati dal CdS i principali *stakeholders* del processo di assicurazione della qualità della didattica. Ogni modifica viene proposta agli organi solo dopo la loro condivisione con le aziende e le associazioni del territorio. Gli incontri con le parti interessate vengono organizzati periodicamente, una o più volte l'anno, con cadenza abbastanza regolare per il 2018. Nel 2019 si registra una sola consultazione con le parti sociali.

Nella maggior parte dei casi si tratta di riunioni in presenza, ma per agevolare la partecipazione di enti stranieri non si esclude, in caso di necessità, la possibilità di effettuare riunioni via *skype* o nella forma telematica. La consultazione viene avviata in alcuni casi dalla Referente, spesso in collaborazione con la Referente del CdS Triennale in *Scienze dell'educazione e della formazione*, in altri casi dalla Presidente della Commissione Tirocini, che concorda con la Referente del CdS Magistrale le modalità di consultazione accanto all'organizzazione stessa degli incontri. L'assiduità con cui vengono convocati i tavoli tecnici con il territorio e la condivisione dei suggerimenti che emergono dagli incontri sono manifestazioni dell'avvio di un processo ciclico di consultazione/azione/*feedback* utile per il monitoraggio dell'efficacia del percorso di formazione.

Nella SUA-CdS del 2018 (Quadro A1b) si fa riferimento a due i tavoli tecnici: il giorno 11.04.2018 è stato convocato per la seconda volta il Comitato di Indirizzo di area pedagogica al fine di riflettere sulle figure dell'educatore professionale socio-pedagogico e del pedagogista, ipotizzando l'istituzione di un *Curriculum* Montessori nella classe di

laurea LM-50 per formare la figura dell'educatore Montessori specializzato nella fascia 0-3 anni; il 24.10.2018 si sono invece riuniti i rappresentanti delle scuole per l'infanzia pubbliche e private di Foggia per monitorare l'efficacia dell'offerta formativa del CdS e renderlo rispondente ai bisogni delle parti interessate, nonché alle esigenze imprenditoriali del territorio, espresse in questa circostanza dai rappresentanti intervenuti al tavolo tecnico. Al centro della riflessione la ridefinizione del ruolo e delle competenze della figura del pedagogista alla luce della più recente normativa in materia, con particolare riferimento alla legge di bilancio 2017, alla legge 65 del 2017, alla legge 378 del 2018 e alla nota ministeriale n. 14176 del 2018. Tali norme hanno richiesto una qualificazione ulteriore della figura professionale del pedagogista, portando alla necessità di una revisione dell'offerta formativa del CdS, che svolge una funzione imprescindibile nel territorio, in quanto è l'unico a consentire l'accesso alle funzioni apicali previste nei servizi socio-educativi, compresi quelli per l'infanzia (cfr. la pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica, nella quale sono pubblicati sia i verbali della Commissione AQ, sia la documentazione relativa all'Analisi della domanda di formazione del CdS per i due anni presi in considerazione).

Nella SUA-CdS del 2019 (Quadro A1b) si fa invece riferimento alla consultazione del 13.03.2019, che ha visto la partecipazione dei docenti referenti per l'orientamento delle scuole superiori di Foggia e provincia, nonché di un referente dell'ufficio scolastico provinciale. L'incontro ha focalizzato l'attenzione sulla necessità di un potenziamento della rete di scuole per la costruzione di un'offerta formativa sempre più partecipata, che possa elevare ulteriormente la qualità del successo formativo degli studenti. E' stata presentata la modifica dell'Ordinamento Didattico, in risposta alle esigenze avanzate dal territorio stesso, e si è focalizzata l'attenzione sul riconoscimento importante che tale modifica attribuisce alle professioni educative, la cui occupabilità sarà fortemente condizionata in meglio. La CPDS è a conoscenza di un altro tavolo tecnico per l'anno in corso, organizzato il 17 luglio, rispetto al quale ha avuto notizie da un confronto diretto con la Referente del CdS.

<u>Criticità evidenziate</u>

Nessuna.

<u>Proposte di miglioramento</u>

La CPDS invita ad intensificare le consultazioni con il territorio. I suggerimenti delle parti interessate, con cui si è condivisa la conoscenza del SAQ e della modifica dell'Ordinamento Didattico, sono motore di un processo ciclico i cui riscontri, sviluppi ed esiti da parte del CdS e del Dipartimento vanno valorizzati e discussi con periodicità, quale strumento effettivo di programmazione, monitoraggio e controllo del percorso di formazione degli studenti. Si suggerisce ancora una volta di pubblicare *online* i verbali degli incontri dei tavoli tecnici, perché attualmente sono visionabili solo quelli delle riunioni della Commissione AQ e i documenti relativi all'Analisi della domanda di formazione del CdS. Del tavolo tecnico organizzato il 17 luglio del 2019 non vi è traccia neanche nel documento di Analisi della domanda di formazione del CdS.

2. *Le consultazioni effettuate sono rappresentative di enti e organizzazioni a livello regionale, nazionale ed eventualmente internazionale?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Le consultazioni effettuate sono rappresentative di enti e organizzazioni a livello regionale, nazionale e internazionale. Vi è anche una fitta rete di enti locali, con specifico riferimento alle scuole e alle organizzazioni pubbliche e private rappresentative delle professioni, con i quali il CdS intrattiene, sin dalla sua istituzione, rapporti di collaborazione privilegiati per le attività di tirocinio formativo obbligatorio, ovvero per consentire una corretta distribuzione dei tirocinanti sul territorio, in base alle loro attitudini e alle loro preferenze di settore. Tali aziende sono equamente distribuite tanto nella provincia di Foggia, fino al Subappennino Dauno, quanto nelle province limitrofe, compresa la BAT, che raccoglie un numero alto di studenti.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

3. *Esistono adeguati studi di settore? In caso affermativo indicare se sono stati utilizzati per integrare/supportare le consultazioni con le parti interessate e darne evidenza*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Oltre al sistema delle consultazioni dirette il CdS utilizza specifici studi di settore per definire i propri profili professionali, per redigere il documento annuale dell'Analisi della domanda di formazione del CdS, nonché per programmare l'offerta formativa, in accordo e d'intesa con le parti sociali. Gli studi di settore costituiscono un oggetto di riflessione privilegiato per confrontare i bisogni del territorio con l'andamento delle professioni educative che il CdS forma a livello nazionale, sia per giustificare l'offerta formativa sia per ampliare il raggio di azione dei laureati a livello nazionale. Tra gli studi di settore più accreditati e più significativi in questo ambito il CdS utilizza quelli di seguito indicati: il Sistema informativo sulle professioni dell'Istat, una banca dati che consente di chiarire le competenze di un determinato profilo professionale, nonché di capire quanti lavoratori esercitano quella professione e quanti di quei profili serviranno nel prossimo futuro. La ricerca in questione viene effettuata dall'Istat in collaborazione con l'Istituto per la formazione e lo sviluppo dei lavoratori, su finanziamento del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e dell'Unione Europea; le indagini avviate dal Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea, che si occupa proprio di analizzare i principali CdS a livello nazionale, le opinioni degli studenti rispetto al CdS frequentato e le *performance* formative e occupazionali dei laureati; le analisi presentate dall'Atlante delle Professioni, redatto dall'Università degli Studi di Torino nell'ambito del programma Formazione e Innovazione per l'occupazione (FiXO), in collaborazione con il

Corep, utili per facilitare e rafforzare le attività di orientamento, consulenza e mediazione dei *Job Placement* universitari e creare un dialogo diretto tra Università e imprese, consentendo al CdS di mettere in relazione l'offerta formativa con le prospettive occupazionali dei propri laureati e con la domanda di competenze espressa dal mondo del lavoro; gli studi di settore avviati dall'Indagine Excelsior sull'andamento dell'occupazione nelle imprese, realizzata annualmente dall'Unioncamere, in accordo con le Camere di Commercio, e approvata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, finalizzati a migliorare le conoscenze sull'andamento dell'occupazione nelle imprese e sulla relativa richiesta di profili professionali. In realtà, l'ultimo degli studi di settore citati appare riduttivo rispetto alla figura del pedagogista, che alla luce della più recente normativa è stato rafforzato ulteriormente, perché il progetto *Excelsior* riporta solo i dati relativi alla figura del docente ed esperto nella progettazione formativa e curricolare.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

4. *Le funzioni e le competenze che caratterizzano ciascun profilo professionale sono descritte in modo completo e costituiscono quindi una base utile per definire i risultati di apprendimento attesi?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Le funzioni e le competenze che caratterizzano i profili professionali di entrambe le classi di laurea vengono descritte in modo completo, come risulta dai Quadri A2.a e A2.b delle SUA-CdS del 2019, che tiene conto della modifica dell'Ordinamento Didattico realizzata e che ridefinisce funzioni, competenze e sbocchi occupazionali dei nuovi profili professionali – il pedagogista, il progettista della formazione e il coordinatore e dirigente dei servizi educativi e formativi e dei servizi per l'infanzia, che nell'ambito della classe LM-50 include anche la figura dell'Esperto e coordinatore dei servizi educativi Montessori 0-3 anni. Pertinenti e ben descritte, le funzioni e le competenze dei suddetti profili professionali costituiscono una base utile per definire i risultati di apprendimento attesi.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

5. *Al fine di garantire lo sviluppo personale e professionale del laureando e/o del laureato, sono presenti forme di stage/tirocinio, alto apprendistato, ecc. per favorire l'inserimento nel mondo del lavoro? In caso affermativo, l'organizzazione (tempi, progetto…) è adeguata e coerente con il profilo professionale?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

L'Ateneo di Foggia promuove i tirocini formativi e di orientamento rivolti ai propri neo-laureati, che abbiano conseguito il titolo da non più di dodici mesi, con la finalità di orientarli verso le future scelte professionali, mediante la diretta conoscenza del mondo del lavoro. A supporto degli utenti, l'Ateneo dispone di un Servizio *Placement* e Tirocini extracurriculari, che gestisce appunto l'attivazione di tirocini di orientamento extracurriculari, finalizzati ad agevolare le scelte professionali e l'occupabilità dei giovani nel percorso di transizione tra Università e lavoro, offrendo anche servizi d'informazione e orientamento al lavoro, e di un Ufficio tirocini extracurricolari, che assicura gli adempimenti amministrativi necessari all'attivazione dei tirocini medesimi. Rispetto al CdS in questione, nei due anni considerati non sono stati attivati tirocini extracurriculari.

Il CdS partecipa attivamente alle iniziative avviate dall'Ateneo in questo settore, tra cui la redazione e l'organizzazione del progetto di Ateneo *Job Placement* UniFg. L'ultimo progetto realizzato è quello che ha risposto all'avviso pubblico della Regione Puglia n. 9/2016 Piano di Azione per la Coesione PAC, approvato con Decisione della Commissione C/2016/1417 del 3.03.2016, Azioni di potenziamento dei servizi di orientamento erogati dalle università pugliesi, che ha previsto l'organizzazione di dieci percorsi di "consulenza orientativa di gruppo per la ricerca attiva del lavoro", destinati nel complesso a massimo 150 studenti dei CdS Magistrali provenienti da tutti i Dipartimenti dell'Università di Foggia. I percorsi hanno avuto inizio a settembre 2017 e si sono conclusi a giugno del 2018. Al progetto si sono iscritti nel complesso 116 studenti dei CdS Magistrali di tutti i Dipartimenti dell'Ateneo. Di questi 10 sono iscritti al CdS in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa*. Al termine dei percorsi sono stati attivati 70 tirocini trimestrali retribuiti con fondi regionali.

L'organizzazione degli *stage* extracurriculari è adeguata e coerente con il profilo professionale in uscita. Numerose le iniziative convegnistiche e fieristiche organizzate dal CdS con gli enti del territorio, finalizzate a far conoscere meglio agli studenti il bacino occupazionale dei profili professionali in uscita e a sviluppare una connessione tra saperi accademici e mondo del lavoro. Alcune di queste iniziative si sono tradotte in proposte di lavoro: tra le più recenti, le due esperienze di *Recruiting day* che hanno coinvolto i nostri laureati, insieme con quelli di area medica, organizzati dall'*Holiday System* di Rovereto in collaborazione con il Laboratorio di Bilancio delle Competenze. Il primo evento si è tenuto nei giorni 14 e 15 marzo del 2018 e il secondo il 9 aprile del 2019. All'interno del *Job* 19, "Salone del lavoro e della creatività", organizzato dall'Ateneo nei giorni 22-24 ottobre 2019, è stato inoltre organizzato un altro *Recruiting day* con la *KnowK* di Foggia, sempre in collaborazione con il Laboratorio di Bilancio delle Competenze. L'iniziativa, che ha coinvolto i laureandi e laureati del nostro Dipartimento, si è tenuta il giorno 24 ottobre.

Significativi, ai fini dell'organizzazione e della progettazione di *stage* e forme di apprendistato per favorire l'inserimento di laureandi e laureati nel mondo del lavoro, i

due servizi di orientamento al lavoro interni al Laboratorio di bilancio delle competenze: il *Job Point* e l'*Europass Corner*.
Criticità evidenziate
Nessuna.
Proposte di miglioramento
Nessuna.

6. *Gli obiettivi del CdS sono stati tali da realizzare una formazione che offra prospettive occupazionali? (Prendere in considerazione i seguenti dati: percentuale di laureati che trovano lavoro a 1-3 anni dalla laurea, competenze utilizzate, efficacia del titolo e soddisfazione nel lavoro svolto)*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni
La sezione C2 della scheda SUA del CdS in questione, confrontata con i dati forniti da AlmaLaurea, riporta quanto segue: i laureati che trovano occupazione ad un anno dal conseguimento del titolo sono il 60,0%; il 5,7% non cerca lavoro e non lavora e il 34,3% cerca lavoro, ma non lavora. Per quanto riguarda l'utilizzo delle competenze acquisite durante il corso di studio il 52,4% le considera efficaci, il 42,9% le considera abbastanza efficaci e il 4,8% non le considera efficaci. Le stesse percentuali si registrano relativamente all'utilizzo del titolo conseguito ai fini professionali. Riguardo, invece, al livello di soddisfazione per il lavoro svolto, su una scala da 1 a 10 la media è pari al 7%.
Per quanto riguarda l'occupabilità la stessa fonte registra che i laureati che trovano occupazione a tre anni dal conseguimento del titolo sono il 66,7%; il 3,3% non cerca lavoro e non lavora, mentre il 30% cerca lavoro, ma non lavora. Quanto all'utilizzo delle competenze acquisite durante il corso di studio l'80% le considera efficaci, il 20% le considera abbastanza efficaci. Percentuali simili si registrano relativamente all'utilizzo del titolo conseguito ai fini professionali: l'85% dei laureati le ritiene efficaci, il 10% abbastanza efficaci, mentre il 5% poco o per nulla efficaci. Riguardo al livello di soddisfazione per il lavoro svolto, su una scala da 1 a 10 la media è pari all'8,4%.
Criticità evidenziate
Nessuna.
Proposte di miglioramento
Nessuna.

7. *È stato messo in opera un efficace processo per la verifica della coerenza tra i contenuti descritti nelle schede dei singoli insegnamenti e i risultati di apprendimento espressi nelle aree di apprendimento della SUA-CdS (quadro A4.b)?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni
È stato messo in opera un efficace processo per la verifica della coerenza tra i contenuti descritti nelle schede dei singoli insegnamenti e i risultati di apprendimento espressi nelle aree di apprendimento della SUA-CdS. Tale processo risulta oggi a regime ed è

efficace (cfr. la Sezione 2, punto 1.a). Rispetto alle offerte formative degli anni accademici 2018-2019 e 2019-2020 la Commissione AQ ha segnalato in modo dettagliato specifiche anomalie, chiedendo ai docenti la tempestiva revisione (cfr. i verbali della Commissione AQ del 5.03.2018 e del 19.03.2019).

Criticità evidenziate

Nonostante i rilievi effettuati accuratamente e in modo sollecito dalla Commissione AQ, rispetto ai quali i docenti del CdS hanno sempre apportato opportune modifiche, per l'a.a. 2018-2019 persistono casi di programmi che non aderiscono al modello definito dal PQA o schede di insegnamento in cui la voce "risultati di apprendimento attesi" risulta descritta in maniera parziale e quella del "programma dettagliato" risulta compilata non uniformemente rispetto al modello e/o in modo impreciso rispetto all'indicazione del numero dei CFU e delle ore di insegnamento corrispondenti; per quanto riguarda, invece, l'a.a. 2019-2020 si registra un notevole miglioramento nella stesura dei programmi, anche grazie al lavoro di revisione svolto dall'Area didattica, Segreteria studenti e Processi AVA e su sollecitazione dei suggerimenti avanzati dalla CPDS nella relazione del 2018, ampiamente discussa, anche rispetto a questo punto, durante il CdD del 16.01.2019. Si segnalano, in aggiunta alle criticità evidenziate per il precedente anno accademico, anche se in misura minore, imprecisioni rispetto alle "modalità di verifica dell'apprendimento" (cfr. i verbali della CPDS del 27.06.2018 e del 10.04.2019).

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di convocare una riunione della Commissione AQ allargata a tutti i docenti del CdS, per condividere idee e riflettere sulle suddette criticità, nonché di prevedere un incontro per discutere le modalità di compilazione dei programmi di insegnamento, al fine di evitare difformità nella loro stesura. Si potrebbe anche ipotizzare di estendere a tutti i docenti del CdS l'invito a partecipare ad alcuni incontri organizzati annualmente dal CAP nell'ambito del corso di formazione per i docenti neo-assunti, e in particolare a quelli dedicati alla programmazione didattica e alla compilazione del *syllabus* (cfr. la Sezione 2, punto 1a, Proposte di miglioramento, nonché il punto C2 di questa Sezione).

8. *Le parti rese pubbliche della SUA-CdS sono opportunamente compilate?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Le parti rese pubbliche della SUA-CdS sono opportunamente compilate.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

9. *Le informazioni relative agli obiettivi della formazione contenute nella sezione A della SUA-CdS sono rese pubbliche e facilmente accessibili nei siti di Ateneo/Dipartimenti/CdS? Sono coerenti con quanto pubblicato sul portale di Universitaly?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Le informazioni sugli obiettivi della formazione contenute nella sezione A delle SUA-CdS del 2018 e del 2019 sono rese pubbliche e facilmente consultabili sul sito *web* di Ateneo (https://www.unifg.it/ateneo/assicurazione-della-qualita/sua-cds) e, tramite *link* voluto dalla CPDS, sul sito *web* di Dipartimento (www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/organizzazione/scheda-sua-cds-distum). Esse risultano coerenti con quanto pubblicato sul portale di *Universitaly*.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

Docenti

Barbara De Serio (presidente) _____

Lucia Monacis (componente) _____

Danilo Leone (componente) _____

Francesca Sivo (componente) _____

Studenti

Ada Eva Mennuni (componente) _____

Roberta Petrillo (componente) _____

Francesco Pio Russo (componente) _____

Maria Teresa Riccelli (componente) _____