



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

**Anno 2020**

**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	Roberta Petrillo	<i>Lingue e culture straniere</i> ----- <i>Scienze pedagogiche e della progettazione educativa</i>
Ezio Del Gottardo (componente)	Scienze dell'educazione e della formazione - Area pedagogica - settore scientifico-disciplinare M-PED/03	Ada Eva Mennuni	<i>Scienze dell'educazione e della formazione</i>
Danilo Leone (componente)	Scienze dell'educazione e della formazione - Area letteraria - settore scientifico-disciplinare L-ANT/10	Ludovica Martino	<i>Lettere</i> ----- <i>Patrimonio e turismo culturale</i>
Francesca Sivo (componente)	Filologia, Letterature e Storia - Area letteraria - settore scientifico-	Maria Teresa Riccelli	<i>Filologia, Letterature e Storia</i>

disciplinare L-FIL-  
LET/08

La Commissione Paritetica Docenti-Studenti (d'ora in poi CPDS) è in carica nella composizione attuale dal 29.10.2020 per il reintegro della componente studentesca [cfr. il verbale del Consiglio di Dipartimento di Studi Umanistici (d'ora in poi CdD) del 29.10.2020].

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), come da suddivisione dei CdS indicati in tabella, e non solo in quelli in cui ciascun membro è incardinato; la componente studentesca, che non vede allo stato formalmente rappresentati i CdS in *Patrimonio e turismo culturale*, in *Lingue e culture straniere* e in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa*, poiché non si dispone di Consiglieri di Dipartimento attualmente iscritti a questi CdS, per disposizione della CPDS (cfr. il verbale del giorno 3.12.2020) si fa comunque portavoce dei bisogni formativi e di orientamento dei colleghi iscritti ai CdS in questione (cfr., più diffusamente di seguito, la Sezione 1, punto 3).

Va, comunque, detto che i settori scientifico-disciplinari di afferenza della componente docente, che coprono due delle macro-aree del Dipartimento, quella letteraria e quella pedagogica, non coprono, attualmente, l'area linguistica; pertanto, quanto prima si procederà ad integrare la CPDS con una componente docente rappresentativa della suddetta area linguistica e, contestualmente, con le prossime elezioni per il rinnovo delle rappresentanze studentesche, si proverà a sanare formalmente il problema della corrispondenza tra i rappresentanti degli studenti e tutti i CdS presenti in Dipartimento.

Nel corso dell'anno la CPDS si è riunita nei giorni:

- 1) 28 gennaio 2020
- 2) 4 febbraio 2020;
- 3) 12 febbraio 2020;
- 4) 14 febbraio 2020;
- 5) 10 marzo 2020;
- 6) 17 marzo 2020;
- 7) 7 aprile 2020;
- 8) 30 aprile 2020;
- 9) 7 maggio 2020;
- 10) 22 giugno 2020;
- 11) 16 luglio 2020;
- 12) 21 luglio 2020;
- 13) 30 settembre 2019;
- 14) 16 novembre 2019;
- 15) 3 dicembre 2020;
- 16) 21 dicembre 2020.

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-2020>.

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 e il Regolamento di funzionamento (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica>), oltre alle relazioni annuali, pubblicate dall'anno 2013 all'anno 2019 (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica/commissione-didattica-paritetica>).

Della pubblicazione sul sito *web* del Dipartimento si occupa la dott.ssa Maria Ripalta Schiavulli, Responsabile del Servizio Management didattico e processi AQ della didattica del Dipartimento, che coadiuva 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](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 7-14 ottobre 2020 (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), 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, del Responsabile dell'Area Didattica di Ateneo, dott. Raffaele Carrozza, della Responsabile del Servizio AQ Didattica di Ateneo, dott.ssa Santamaria Alessandra, della Responsabile del Servizio Management didattico e processi AQ della didattica del Dipartimento, dott.ssa Maria Ripalta Schiavulli, il sito del Dipartimento è ora più fruibile da parte dell'utenza, con particolare riferimento agli spazi *web* dedicati ai resoconti e ai documenti.

Va detto che il Servizio Management didattico e processi AQ della didattica del Dipartimento, insieme al Servizio AQ Didattica, fanno capo all'Area Didattica di Ateneo, con la quale la CPDS è tenuta ora ad interfacciarsi, a seguito della centralizzazione del Servizio Didattica e del Servizio Segreteria Studenti del Dipartimento, che operano a livello di Ateneo come disposto dalla revisione parziale della tecnostruttura dell'Università di Foggia (cfr. il D.D.G., prot. n. 18428, I/9, Rep. D.D.G. n. 269 del 29.05.2019 e il D.D.G., prot. n. 3954, VII/4, Rep. D.D.G. n. 67 del 31.01.2020), cui ha fatto recentemente seguito il nuovo modello organizzativo dell'Amministrazione Centrale e dei Dipartimenti della stessa Università (cfr. il D.D.G., prot. n. 27577, I/9, Rep. D.D.G. n. 417 del

31.07.2020). Per ulteriori informazioni cfr. la pagina *web* dell'Amministrazione (<https://www.unifg.it/ateneo/organizzazione/amministrazione>).

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 – Accredimento (d'ora in poi AVA), tra cui i riferimenti normativi, le linee guida e le indicazioni operative per l'accredimento 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 del percorso e degli obiettivi formativi, degli sbocchi occupazionali, dell'offerta formativa in corso per ogni CdS, nonché di quella relativa ai due anni accademici precedenti, e le rispettive Carte d'identità. Nella stessa pagina si fa riferimento anche al Corso di Laurea Triennale Interclasse in Lettere e Beni culturali, che non è più attivo a decorrere dall'a.a. 2020-2021; in quel caso, pertanto, viene riportata l'offerta formativa relativa agli a.a. 2018-2019 e 2019-2020 e non quella relativa all'anno accademico in corso (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/didattica/offerta-formativa/corsi-di-laurea>).

Nell'anno accademico in corso, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 e nel rispetto delle norme sanitarie per la prevenzione e riduzione del rischio di contagio da Coronavirus, a partire dal mese di marzo 2020, coerentemente con quanto richiesto dal D.P.C.M. del giorno 11 dello stesso mese, con cui il Governo chiedeva di attuare il massimo utilizzo, da parte delle imprese, di modalità di lavoro agile per le attività che potevano essere svolte al proprio domicilio o in modalità a distanza, con Decreto rettorale n. 405 del 2020 (Prot. n. 10703-V/4 del 17/03/2020), il Rettore, prof. Pierpaolo Limone, ha disciplinato lo svolgimento a distanza delle attività didattiche, degli esami di profitto e delle sedute di laurea. Ad oggi, come confermato da una mail del 21 settembre u.s., inviata a tutti i Direttori dei Dipartimenti dell'Ateneo dalla Delegata del Rettore alla Didattica, prof.ssa Barbara Cafarelli, molte attività sono state sostituite con la modalità telematica, con particolare riferimento all'attività didattica del I semestre dell'a.a. 2020-2021, che si è stabilito che si svolgerà prevalentemente a distanza, mediante l'utilizzo della piattaforma *e-learning*, garantendo, tuttavia, una formazione in presenza per un contingente limitato di matricole in tutti i CdS.

In particolare, le attività didattiche del I semestre si stanno svolgendo come segue:

- a. Offerta didattica: prevalentemente *online*. Le lezioni del I semestre hanno avuto inizio il 12 ottobre u.s. Le lezioni del I anno dei CdS Triennali e Magistrali a ciclo unico vengono erogate in modalità duale, quindi offerte in presenza e, contemporaneamente, *online*, mentre le altre lezioni vengono erogate in modalità *online*, fruibili in sincrono dagli studenti;
- b. Laboratori didattici obbligatori e tirocini curriculari: *online*. In alcuni casi particolari, in cui è richiesta necessariamente la presenza dello studente, il titolare del laboratorio didattico o il *tutor* del tirocinante può presentare richiesta scritta motivata al/alla

Direttore/Direttrice, ai sensi del D.P.C.M. del 7 settembre 2020, indicando le modalità di svolgimento delle attività nel rispetto delle norme anti-contagio;

c. Tirocini curriculari dei CdS Magistrali a ciclo unico di area medica e dei CdS relativi alle professioni sanitarie: in presenza, nel rispetto della normativa anti-contagio;

d. Esami di profitto: *online*;

e. Lauree: *online*;

f. Ricevimento studenti e tutorato: *online*.

Apprezzabile lo sforzo dell'Ateneo di rispondere prontamente ai bisogni formativi degli studenti, garantendo la continuità delle attività che erano state già avviate mediante la piattaforma *e-learning*, rispetto al cui utilizzo gli esperti del Centro e-learning di Ateneo (d'ora in poi CEA) hanno erogato una serie di corsi di formazione a docenti e studenti, con specifico riferimento a tutti coloro che non avevano precedentemente sperimentato il funzionamento della piattaforma; tuttora docenti e studenti vengono seguiti e supportati dai tecnici del CEA. Si evidenzia, in particolare, la volontà dell'Ateneo e dei Dipartimenti di garantire la fruibilità delle attività in presenza anche da parte degli studenti collegati in remoto, al fine di agevolare gli studenti lavoratori.

Significativa 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; cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/ricerca/attivita-di-ricerca/centro-di-apprendimento-permanente-cap>]. 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. Nell'a.a. 2020-2021 il corso per ricercatori e docenti neoassunti non si è tenuto, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 e nel rispetto delle norme sanitarie per la prevenzione e riduzione del rischio di contagio da Coronavirus.

Altrettanto importante l'attività di stimolo alla corretta implementazione di procedure di AQ e di diffusione della cultura della qualità che nel 2019 ha visto impegnato il Presidio della Qualità di Ateneo (d'ora in poi PQA), oltre che nell'organizzazione del suddetto corso, come negli anni precedenti, anche nella gestione di incontri di formazione finalizzati all'elaborazione del documento 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 nel 2019, oltre ad aver organizzato 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 e supervisionato la corretta compilazione del documento da parte dei GAQ.

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", avviati nell'a.a. 2019-2020 (I e II semestre) e nell'a.a. 2020-2021 (I semestre), la CPDS ha curato la comunicazione delle informazioni sul sito del Dipartimento (cfr., rispetto all'ultima iniziativa, la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/news/al-la-settimana-dello-studente-dal-7-al-14-dicembre>) e in aula, nel corso delle lezioni dei docenti che hanno offerto la propria disponibilità, restituendo

agli studenti i dati desunti dai questionari compilati nell'anno accademico precedente, in forma aggregata, per sollecitare la corretta compilazione del questionario ai fini di un reale miglioramento della qualità dell'offerta formativa e, in generale, della didattica. Sono stati condivisi con loro gli ottimi risultati raggiunti, anche a seguito di interventi di risoluzione intrapresi in rapporto a piccole criticità rilevate negli anni accademici precedenti, 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. 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 e, 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, 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 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 11.12.2019, 7.05.2020 e 21.12.2020), 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 dei giorni 11.12.2019, 7.05.2020 e 21.12.2020). In tutti e tre gli incontri citati, tenutisi a conclusione dei diversi processi, quello relativo al primo semestre dell'a.a. 2019-2020 (cfr. il verbale della CPDS del giorno 11.12.2019), quello relativo al secondo semestre dell'a.a. 2019-2020 (cfr. il verbale della CPDS del 7.05.2020) e quello relativo al primo semestre dell'a.a. 2020-2021 (cfr. il verbale della CPDS del 21.12.2020), 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.

Per l'anno accademico 2019-2020 le finestre temporali individuate dal Presidio della Qualità di Ateneo per la compilazione dei questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti sono state le seguenti: 21.10.2019-29.02.2020 (primo semestre); 6.04.2020-31.07.2020 (secondo semestre). Il Dipartimento ha definito il seguente arco temporale per i due semestri: 11-

18 novembre 2019, per il primo semestre (cfr. il verbale del CdD del 29.10.2019); 20-30 aprile 2020, per il secondo semestre (cfr. il D.D. prot. n. 0013106 del 10.04.2020, n. 279).

Per l'anno accademico 2020-2021 le finestre temporali individuate dal Presidio della Qualità di Ateneo per la compilazione dei questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti sono state le seguenti: 30.11.2020-28.02.2021 (primo semestre); 1.03.2021-31.07.2021 (secondo semestre). Il Dipartimento ha definito il seguente arco temporale per il primo semestre: 7-14 dicembre 2020 (cfr. il D.D. prot. n. 0046805 del 4.12.2020, n. 941).

Nel corso del primo semestre dell'a.a. 2019-2020 docenti e rappresentanti degli studenti hanno incontrato gli studenti in aula, durante le lezioni, che allora si tenevano ancora secondo la modalità *face to face*; diversamente, nel corso del secondo semestre dello stesso anno accademico e nel corso del primo semestre dell'anno accademico in corso, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 e nel rispetto delle norme sanitarie per la prevenzione e riduzione del rischio di contagio da Coronavirus, gli incontri di sensibilizzazione nei confronti della compilazione dei questionari di valutazione della didattica si sono tenuti nelle *virtual room* appositamente predisposte dal CEA sul portale dei servizi *e-learning* dell'Ateneo di Foggia (d'ora in poi: Ateneo) per gli insegnamenti del secondo semestre dell'a.a. 2019-2020 e per quelli del primo semestre dell'a.a. 2020-2021, che a partire da marzo sono stati erogati a distanza.

Durante l'attività di sensibilizzazione avviata nel secondo semestre dell'a.a. 2019-2020 e nel primo semestre dell'a.a. 2020-2021, agli studenti è stato comunicato, sulla base delle indicazioni dell'ANVUR in merito all'avvio della rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche dell'Ateneo, relative al secondo semestre dell'a.a. 2019-2020 [cfr. la nota inviata ai Direttori dei Dipartimenti, ai Presidenti delle Commissioni Didattiche Paritetiche Docenti-Studenti, ai Referenti dei Corsi di Studio, ai Responsabili dell'Area Didattica, segreteria studenti e procedimenti AVA, ai Responsabili del Servizio Didattica e al Nucleo di Valutazione dalla prof.ssa Maria Rosaria Corbo, Presidente del PQA, il 1.04.2020 (Prot. n. 0012081 - III/11)] e al primo semestre dell'a.a. 2020-2021 [cfr. la nota inviata ai Direttori dei Dipartimenti, ai Presidenti delle Commissioni Didattiche Paritetiche Docenti-Studenti, ai Referenti dei Corsi di Studio, ai Coordinatori AQ di Dipartimento, ai Responsabili dell'Area amministrazione, contabilità, ricerca, altra formazione processi AVA, ai Responsabili del Servizio management didattico e processi AQ della didattica e al Nucleo di Valutazione dalla prof.ssa Maria Rosaria Corbo, Presidente del PQA, il 27.11.2020 (Prot. n. 0045702 - III/11)], che le Università avrebbero potuto proseguire la rilevazione delle opinioni utilizzando il questionario normalmente in uso, con l'accortezza di escludere dalla somministrazione (o nel caso questo non fosse stato possibile, dalle successive analisi) gli eventuali *item* dedicati alla valutazione delle infrastrutture (aule, laboratori didattici, biblioteche, ecc.) o della loro fruibilità in presenza.

Nel rispetto delle Linee guida del PQA per la "Settimana dello Studente", che prevedono la presenza in aula, durante l'iniziativa, dei rappresentanti degli studenti, al fine di raccogliere eventuali criticità avanzate dai presenti, la componente studentesca della CPDS si è resa disponibile per raccogliere, in presenza, nel primo semestre dell'a.a. 2019-2020, e tramite posta elettronica, nel secondo semestre dello stesso anno accademico e nel primo semestre dell'anno accademico in corso, eventuali osservazioni e criticità, per farne oggetto di discussione accurata all'interno degli organi competenti.

Durante l'organizzazione delle tre iniziative, rispettivamente relative ai due semestri dell'a.a. 2019-2020 e al primo semestre dell'a.a. 2020-2021, si è tenuto conto del criterio fissato dalle Linee guida per la "Settimana dello studente", relativo alla necessità che la somministrazione dei questionari agli studenti avvenga a partire dai 2/3 della frequenza dei corsi.

Sul sito *web* del Dipartimento vengono assiduamente pubblicati gli esiti dei questionari, sia pure in forma aggregata. La pubblicazione è aggiornata all'a.a. 2019-2020 (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica>). I punti di forza e le piccole criticità emersi dalle rilevazioni effettuate nell'a.a. 2019-2020 sono stati opportunamente approfonditi nell'ambito del CdD del 29 ottobre 2020 (cfr. il relativo verbale);

b) sono stati in massima parte superati i problemi derivanti dal malfunzionamento del sistema informativo Controllo di Gestione - Reporting operativo ed analisi di Pentaho, legati ai nuovi regolamenti sulla *privacy* e protezione dei dati (GDPR), che hanno creato non poche difficoltà nell'attività di consultazione delle rilevazioni dei questionari di valutazione della didattica da parte degli studenti, relativamente al primo e al secondo semestre dell'a.a. 2019-2020. Il problema, riscontrato a partire dal mese di agosto dell'a.a. 2019-2020, è stato in parte risolto grazie all'intervento del Delegato del Rettore ai Dati e flussi informativi, prof. Luca Grilli, al Responsabile dell'Area Coordinamento dei poli informatici di Dipartimento, dott. Antonio Di Francesco, e al Responsabile del Servizio Elaborazione dati e supporto alle decisioni, dott. Costantino Dell'Osso, come testimoniato dalla mail inviata ai Dipartimenti dal PQA il 17 novembre u.s. A partire da quella data, secondo quanto precisato dal PQA, la consultazione dei report dei questionari della didattica è stata resa nuovamente disponibile per i Presidenti delle Commissioni Didattiche Paritetiche Docenti-Studenti e in tempi brevissimi verrà resa disponibile a tutti i diversi utenti con le relative gerarchie di accesso;

c) l'analisi degli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti aderisce alle Linee guida per la stesura della relazione annuale delle Commissioni Didattiche Paritetiche Docenti-Studenti 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. Per esplicita volontà della CPDS, nella presente relazione vengono riportati solo gli insegnamenti con una valutazione media inferiore all'indice di sintesi 2,5.

### 3. Composizione della CPDS

Attualmente la componente studentesca dei CdS in *Patrimonio e turismo culturale*, in *Lingue e culture straniere* e in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa* non è formalmente rappresentata nella CPDS, in quanto non si dispone di alcun Consigliere di Dipartimento iscritto a questi CdS; di conseguenza la CPDS, che si caratterizza per la coesione tra gli studenti, nel comune obiettivo migliorativo di tutti i CdS, in attesa delle prossime elezioni per il rinnovo delle

rappresentanze studentesche, ha deliberato di ascoltare periodicamente gli studenti dei suddetti CdS ricevendoli, per eventuali segnalazioni, suggerimenti, informazioni secondo le seguenti modalità: il primo martedì di ogni mese, dalle ore 10.00 alle ore 11.00, presso lo studio del prof. Danilo Leone (via Arpi 176, I piano, n. 27), per il CdS in *Patrimonio e turismo culturale*; 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), per il CdS in *Lingue e culture straniere*; il primo mercoledì di ogni mese, dalle ore 11.00 alle ore 12.00, presso lo studio della prof.ssa Barbara De Serio, per il CdS in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa*. Periodicamente la CPDS incontrerà gli studenti anche durante le lezioni, attualmente in massima parte erogate attraverso la piattaforma *e-learning* dell'Ateneo (cfr. il verbale del giorno 3.12.2020). 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>), dove si precisa che, per tutto il periodo dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, gli studenti continueranno ad essere ricevuti nella *virtual room* della CPDS, sul portale dei servizi *e-learning* dell'Ateneo (<https://elearning.unifg.it/enrol/index.php?id=1542>), negli stessi giorni e orari.

#### 4. Azioni di monitoraggio e supervisione dei processi di assicurazione della qualità della didattica del Dipartimento

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](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 monitora continuamente le attività avviate dagli 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. Avanza, inoltre, proposte, stimola la presa in carico dei problemi e verifica la risoluzione delle criticità rilevate. Nei due anni considerati, infatti, la CPDS si è espressa sulla proposta di attivazione di insegnamenti in modalità *e-learning blended* per l'a.a. 2019-2020 e per l'a.a. 2020-2021 (cfr. i verbali della CPDS del 26.02.2019 e del 12.02.2020), 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 dei regolamenti didattici dei CdS per l'a.a. 2019-2020 e per l'a.a. 2020-2021 (cfr. i verbali della CPDS del 26.02.2019, del 10.03.2020 e del 17.03.2020), sulla modifica degli ordinamenti didattici dei CdS per l'a.a. 2020-2021 (cfr. il verbale della CPDS del 4.02.2020), sulla modifica del Regolamento unico di tirocinio per l'a.a. 2020-2021 (cfr. il verbale della CPDS del 26.10.2020), sulla richiesta di riconoscimento di crediti formativi per l'a.a. 2019-2020 e per l'a.a. 2020-2021 (cfr. i verbali della CPDS del 19.03.2019, del 13.05.2019, del 22.10.2019, del 30.12.2019 e del 21.07.2020), sull'istituzione/attivazione e trasferimento di nuovi CdS per l'a.a. 2019-2020 e per l'a.a. 2020-2021 (cfr. i verbali della CPDS del 20.11.2019, del 22.11.2019, del 16.11.2020 e del 3.12.2020) e ha proceduto, come di consueto, all'analisi dei programmi per l'a.a. 2019-2020 e per l'a.a. 2020-2021 (cfr. i verbali della CPDS del

10.04.2019 e del 30.04.2020), del calendario delle lezioni per l'a.a. 2019-2020 e per l'a.a. 2020-2021 (cfr. i verbali della CPDS del 26.02.2019, del 28.01.2020 e del 30.09.2020) e delle SUA-CdS per l'a.a. 2019-2020 e per l'a.a. 2020-2021 (cfr. i verbali della CPDS del 14.02.2020, del 22.06.2020 e del 26.10.2020), al fine di migliorare il processo formativo e i suoi risultati.

Infine, come mostrano gli ultimi verbali di ogni anno accademico (per l'a.a. 2019-2020 e per l'a.a. 2020-2021 cfr., rispettivamente, i verbali del 19.12.2019 e del 21.12.2020), 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, come evidenziato anche nella Relazione del NdV.

#### 5. Regolamento per il Riconoscimento dei Crediti Formativi Universitari

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 del 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 ancora 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**

#### 1. Questionari di valutazione della didattica da parte degli studenti

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 e 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.

#### 2. Revisione Linee guida per la "Settimana dello Studente"

Si suggerisce di inserire nelle Linee guida per la "Settimana dello Studente" una nota finale 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 possa procedere a un'analisi del resoconto nell'ambito dei CdD e non solo con almeno un componente di ciascun GAQ del Dipartimento, come le Linee guida recitano.



*Relazione Annuale*  
*Commissione Paritetica Docenti-Studenti*

**Anno 2020**

**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* (L-10)  
(nuova istituzione);
- *Patrimonio e turismo culturale* (L-1)  
(nuova istituzione);
- *Lingue e culture straniere* (L-11)  
(nuova istituzione);
- *Scienze dell'educazione e della formazione* (L-19).

A decorrere dall'a.a. 2020-2021, il CdS Triennale in *Lettere e beni culturali* (Interclasse L-1 – L-10) non è più attivo. Nella presente relazione si fa, comunque, riferimento al suddetto CdS ad esaurimento per descrivere lo stato dell'arte di quanto è stato fatto fino alla sua disattivazione, ovvero per fornire agli studenti, e a tutte le altre tipologie di *stakeholders*, un quadro sufficientemente chiaro delle attività e degli insegnamenti ancora in corso. Ci si limiterà, però, a riportare gli esiti delle proposte della Relazione annuale della CPDS del 2019, con relativa analisi delle informazioni, senza evidenziare eventuali criticità, né proposte di miglioramento, in quanto il CdS non è più attivo e non potrebbe prendere atto delle eventuali criticità, né potrebbe prendere in considerazione le proposte avanzate dalla CPDS.

Lauree Magistrali:

- *Filologia, Letterature e Storia* (Interclasse LM-14 – LM-15);
- *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa* (Interclasse LM-85 – LM-50).

Dall'a.a. 2019-2020 il CdS Magistrale Interclasse in *Scienze Pedagogiche e della progettazione educativa* include anche il *Curriculum* 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 dai GAQ e dal Servizio Management didattico e processi AQ della didattica del Dipartimento. I problemi legati alla didattica sono oggetto di discussione collegiale nel CdD e nelle riunioni dei GAQ. In particolare, si segnalano:

a. il processo di monitoraggio, approvazione e revisione sui e dei programmi di insegnamento, tanto per l'a.a. 2019-2020, quanto per l'a.a. 2020-2021, così come promosso dalla CPDS (cfr. i verbali del CdD dei giorni 23.05.2019 e 8.05.2020, nonché i verbali della CPDS del 10.04.2019 e del 30.04.2020). 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, ovvero alla presentazione dell'offerta formativa al territorio, la cui cura è stata affidata alle Delegate del Direttore all'orientamento, al tutorato e al *placement*, prof.sse Anna Grazia Lopez e Antonella Tedeschi, che hanno lavorato per il Dipartimento in collaborazione con il Comitato per l'Orientamento e il *Placement* di Ateneo (C.O.P.A.) [su questo tema cfr. il Piano Strategico 2020-2022, pubblicato sulla pagina *web* [https://www.unifg.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/20-01-2020/bozza\\_piano\\_strategico\\_2020\\_2022.pdf](https://www.unifg.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/20-01-2020/bozza_piano_strategico_2020_2022.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-](http://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/30-08-2017/regolamento_orientamento_2017.pdf)

[2017/regolamento\\_orientamento\\_2017.pdf](http://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/30-08-2017/regolamento_orientamento_2017.pdf)), e la pagina *web* sull'orientamento e tutorato di Dipartimento (<https://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, nella consapevolezza che la pubblicazione di questi documenti sul sito *web* dedicato alla CPDS 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, *in itinere* e in uscita degli studenti, in linea con le attività del *Career Development Center* di Ateneo, un centro di orientamento e accompagnamento alla carriera, istituito nel 2020 dall'Area Orientamento e *Placement* di Ateneo, ovvero dalla Delegata del Rettore all'Orientamento, prof.ssa Daniela Dato, e dalla Delegata del Rettore al *Placement*, prof.ssa Mariangela Caroprese. Il suddetto Centro, che supporta gli studenti nella definizione e

costruzione del proprio percorso formativo e dei propri obiettivi di carriera, offre supporto anche ai Delegati dei Dipartimenti nell'organizzazione e gestione delle iniziative di orientamento, che comunque si inquadrano all'interno delle attività organizzate dall'Ateneo. Si tratta, più precisamente, di un Centro che ha il compito di progettare, coordinare e pianificare strategie, strumenti e servizi altamente specializzati e personalizzati di orientamento, *career construction*, sviluppo professionale e sviluppo di *career management skills* per gli studenti iscritti e per quelli che, pur frequentando ancora la scuola secondaria superiore, avvertono l'esigenza di essere orientati nella scelta del percorso universitario.

Rispetto all'orientamento in ingresso, nel tentativo di incrementare la responsabilità sociale verso gli studenti e di incentivare e qualificare azioni di orientamento e *placement*, anche nell'a.a. 2019-2020 e nell'a.a. 2020-2021 sono stati organizzati una serie di incontri con gli studenti delle scuole secondarie superiori. Tredici le scuole di Foggia e provincia incontrate in presenza fino al mese di marzo 2020; dal mese di marzo dell'anno accademico in corso, a seguito delle restrizioni legate all'emergenza epidemiologica da COVID-19, che ha cambiato il regolare svolgimento delle attività di orientamento e *placement*, trasformandole in modalità virtuale, sul portale dei servizi *e-learning* dell'Ateneo, gli incontri sono stati organizzati nelle *virtual room*: pertanto, gli studenti di altre tredici scuole della provincia di Foggia e di altre regioni, con specifico riferimento alla Basilicata, alla Campania e alla Calabria, sono stati raggiunti nella modalità telematica per ricevere informazioni sull'offerta formativa dell'Ateneo. L'iniziativa ha avuto un grande successo, infatti si sono registrate 27160 visualizzazioni. A seguire, a partire dal mese di marzo dell'anno accademico in corso, sono stati attivati gli sportelli *online* per le consulenze di orientamento, organizzati all'interno delle *virtual room* appositamente predisposte dal CEA sul portale dei servizi *e-learning* dell'Ateneo, e sono stati montati e resi fruibili, sempre *online*, sei video per la promozione delle attività di ricerca avviate da tutti i Dipartimenti dell'Ateneo, sei video per la promozione dell'offerta formativa di ogni Dipartimento e sedici video intitolati *Unifg stories*, i cui protagonisti erano giovani laureati nell'Ateneo di Foggia, che hanno, dunque, promosso l'Università che hanno frequentato, mettendone in evidenza i punti di forza.

A seguire, nella *virtual room* del Dipartimento è stato attivato uno sportello informativo, gestito dai *tutor*, aperto tutti i martedì e i giovedì dalle 16.00 alle 18.00, dal mese di maggio al mese di ottobre 2020, per rispondere alle domande degli studenti.

A partire dal 20 ottobre 2020 è stato attivato anche un servizio di tutorato in *front office* in via Arpi 176, rivolto agli studenti e alle loro famiglie, aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Allo stesso scopo ha risposto l'*Open day for a week*, un evento organizzato in *streaming* e finalizzato a orientare gli studenti delle scuole secondarie superiori nella scelta del proprio percorso di studi, che ha visto coinvolti tutti i Dipartimenti dell'Ateneo nel periodo compreso tra il 29 aprile e il 13 maggio 2020; il Dipartimento di Studi Umanistici ha avuto la possibilità di presentare la propria offerta formativa il 5 maggio 2020, mentre nei giorni 11, 12 e 13 maggio 2020 i docenti e i *tutor* informativi hanno potuto incontrare gli studenti che avevano bisogno di informazioni e chiarimenti all'interno delle *virtual room* appositamente predisposte per l'evento. A seguire, rispettivamente nei giorni 22, 26 e 29 maggio 2020, sempre nelle *virtual room* i Referenti dei CdS di nuova istituzione hanno avuto la possibilità di incontrare gli studenti per aggiornarli rispetto all'ampliamento dell'offerta formativa del Dipartimento, quindi per

pubblicizzare in modo più approfondito i nuovi CdS Triennali (*Lingue e culture straniere, Lettere e Patrimonio e turismo culturale*), rispondendo alle domande degli studenti interessati ad immatricolarsi.

Ancora, a seguire, dal 7 al 10 settembre 2020 tutti i Dipartimenti hanno organizzato la *Summer week di orientamento*, cui hanno partecipato 160 studenti.

Specificatamente rivolti all'accoglienza degli studenti preimmatricolati e immatricolati due eventi organizzati, rispettivamente, nell'a.a. 2019-2020 e nell'a.a. 2020-2021: il 15 ottobre 2019 si è tenuto il *Welcome day*, una giornata di accoglienza per le matricole, mentre il 5 ottobre 2020 si è tenuta, nella modalità *online*, l'iniziativa *Sali a bordo – start and go*, che ha riscontrato pure un enorme successo: l'Area Orientamento e *Placement* ha, infatti, registrato la partecipazione di 1273 studenti. Va detto, a tal proposito, che il numero di immatricolati nell'Ateneo, aggiornato al 4 dicembre u.s., sulla base del *report* inviato per posta elettronica ai Dipartimenti dalla Delegata del Rettore all'Orientamento, prof.ssa Dato, è pari a 4193, dei quali 1182 studenti si sono immatricolati ai CdS del Dipartimento di Studi Umanistici.

Sul portale dei servizi *e-learning* Ateneo è stato, inoltre, predisposto un box orientamento del Dipartimento di Studi Umanistici, all'interno del quale gli studenti possono recuperare informazioni e iniziative, video, piani di studio, mini lezioni, *photogallery* relativi ai CdS Triennali e Magistrali e ai servizi offerti dal Dipartimento stesso.

Accanto a quelle appena descritte risultano esperienze molto significative, ai fini dell'orientamento in ingresso, altre due tipologie di azione: i percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (d'ora in poi PCTO), che vengono sempre sviluppati, coerentemente con gli indirizzi di studio, attraverso una interazione fra la scuola, il tessuto socio-economico del territorio e il contesto aziendale, e il Progetto Nazionale dal titolo "Percorsi di orientamento e tutorato per promuovere il successo universitario e professionale".

Nei giorni 3 aprile e 8 maggio 2019 si sono tenuti due tavoli tecnici con i docenti referenti delle scuole secondarie superiori della provincia di Foggia per l'organizzazione delle attività. L'obiettivo è stato quello di diffondere una nuova modalità di apprendimento, che offra l'opportunità di avvicinare i giovani alla cultura del lavoro e al mondo delle imprese consentendo, da un lato, lo sviluppo e lo stimolo di competenze trasversali specifiche e rappresentando, dall'altro lato, un'ottima occasione di orientamento, volto a favorire una scelta più consapevole del percorso universitario. È stata prevista, altresì, la possibilità di riconoscere dei CFU per gli studenti che abbiano frequentato determinati percorsi e che formalizzeranno l'iscrizione presso l'Università di Foggia. Nell'a.a. 2019-2020 sono stati realizzati 13 percorsi di PCTO, che hanno coinvolto le aree pedagogica, antropologica, archeologica, letteraria e della storia della scienza del Dipartimento; tali percorsi sono stati rivolti a 49 classi e 1045 alunni di 12 Licei e Istituti Tecnici di Foggia, Cerignola, Manfredonia, Torre Maggiore, Orta Nova, San Severo, Monte Sant'Angelo e Lucera. I percorsi erano stati programmati con inizio nel mese di novembre 2019 e termine nel mese di aprile 2020. A causa della pandemia, però, non tutti i percorsi sono stati portati a termine: 38 classi sono riuscite a compiere l'intero percorso scelto, 9 classi non hanno potuto partecipare e un percorso è stato portato a termine a distanza.

Il Progetto Nazionale "Percorsi di orientamento e tutorato per promuovere il successo universitario e professionale" (d'ora in poi POT) è stato, invece, finanziato nell'a.a. 2019-2020 e coinvolge due dei CdS triennali del Dipartimento – il CdS in *Scienze dell'educazione e della*

*formazione* e il CdS in *Lettere e Beni culturali* (non più attivo a decorrere dall'a.a. 2020-2021) – 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, il Decreto del Capo del Dipartimento per la formazione superiore e la ricerca n. 359, del 4 marzo 2019, e il Decreto ministeriale n. 435, del 6.08.2020, relativo all'integrazione delle Linee Generali di indirizzo della programmazione delle università 2019-2021, con il quale sono stati distribuiti fondi agli Atenei, che questi ripartiranno tra i Dipartimenti, per premialità POT e altre attività di orientamento).

Diverse le attività già svolte dai due CdS nell'ambito dei POT, che a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 hanno ottenuto una proroga per la rendicontazione, fissata al mese di dicembre del 2021.

Nel caso del CdS in *Scienze dell'educazione e della formazione*, relativamente alle attività di orientamento in ingresso, innanzitutto sono stati convocati dei tavoli tecnici con i docenti delle scuole secondarie superiori del territorio, nel periodo compreso tra giugno e luglio 2019, al fine di costruire un pacchetto di competenze trasversali per la figura dell'educatore, da diffondere già a partire dagli ultimi due anni del triennio scolastico e utile a promuovere l'orientamento alle professioni educative. Sono stati, in seguito, selezionati, tramite concorso, 10 studenti iscritti al CdS Magistrale in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa* del Dipartimento, cui è stato affidato il compito di fare da *tutor* nei percorsi di orientamento. I suddetti *tutor* sono stati adeguatamente formati nel periodo compreso tra settembre e novembre 2019. A seguire, dal 28 al 31 ottobre del 2019, si è tenuto un corso di formazione per laureandi, finalizzato ad acquisire competenze ai fini di una corretta stesura della tesi di laurea. Sono stati, poi, attivati 13 percorsi di orientamento, nel periodo compreso tra il mese di novembre 2019 e il mese di febbraio 2020, che hanno coinvolto 278 studenti delle scuole secondarie superiori (16 classi di 4 scuole secondarie superiori), cui sono stati somministrati questionari finalizzati ad approfondire il loro livello di conoscenze relativamente alle figure professionali formate dal suddetto CdS. Successivamente sono stati proposti agli studenti universitari 29 percorsi di tutorato, dei quali 27 sono stati attivati. Nel periodo compreso tra i mesi di giugno e luglio 2020 è stata attivata un'attività di tutorato *online* per i tirocinanti che hanno dovuto svolgere la loro attività di tirocinio a distanza, quindi per accompagnare gli studenti nel conseguimento degli obiettivi formativi previsti nel progetto formativo di tirocinio durante il periodo dell'emergenza sanitaria. Per questa attività di tutorato *online* sono stati selezionati altri 3 *tutor*. Era stato programmato un corso di orientamento e imprenditorialità femminile nei servizi alla persona, in collaborazione con la Confcommercio di Foggia, Terziario Donna, che avrebbe dovuto essere avviato a partire dal mese di marzo 2020, ma è stato al momento sospeso per l'emergenza sanitaria.

Nel caso del CdS in *Lettere e Beni culturali*, nel biennio 2018-2019 sono state realizzate una serie di attività finalizzate ad affermare la centralità e la funzione strategica dei saperi umanistici quale fattore di sviluppo della persona e del territorio. Il progetto si è caratterizzato, in particolare, per la forte integrazione tra le azioni di orientamento, di cui al D.M. n. 1047 del 2017 e le azioni previste dal PON Scuola 2014-2020, con riferimento all'orientamento universitario in ingresso, con il coinvolgimento degli studenti degli ultimi due anni di corso della scuola secondaria di secondo grado. Nell'ambito delle iniziative intraprese si segnala: l'organizzazione di incontri con i referenti per l'orientamento e la stipula di accordi di partenariato con alcune scuole della

provincia di Foggia, la selezione e la relativa formazione di 3 *tutor*, la stipula di tre incarichi di lavoro autonomo di natura occasionale per il potenziamento delle attività di orientamento e tutorato aventi ad oggetto lo sviluppo di strategie formative, didattiche e metodologiche innovative, la realizzazione di percorsi di formazione su diverse tematiche, la realizzazione di percorsi di orientamento e per le competenze trasversali, l'organizzazione di numerosi incontri di orientamento in entrata, rivolti a 1285 studenti delle ultime classi delle scuole secondarie superiori della provincia di Foggia, finalizzati a illustrare l'offerta formativa, a far conoscere i servizi e le strutture e, soprattutto, a maturare una scelta consapevole del percorso di studio, nonché la realizzazione di progetti di alternanza scuola-lavoro, con il coinvolgimento di 235 studenti.

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.

Nell'ambito dell'Orientamento *in itinere* il Dipartimento ha partecipato all'evento T4C - *Virtual Fair* dell'Università di Foggia, ovvero alla prima edizione della Fiera del Lavoro Virtuale, il 17, 18 e 19 novembre 2020. L'evento, organizzato dal servizio Orientamento e *Placement* di Ateneo, si è articolato attorno a 6 *webinar* con 30 aziende coinvolte in attività di *recruiting* e *challenge*. In particolare, le attività proposte ai nostri studenti sono state:

1. *recruitment* da parte delle aziende dei migliori talenti;
2. *business challenges* (una sfida tra gruppi di studenti e laureati impegnati nella ricerca di soluzioni innovative rispetto a reali problematiche aziendali proposte);
3. partecipazione ai *webinar/inspirational speech*.

Nell'ambito delle attività di orientamento *in itinere* rientra anche il servizio SOS esami, attivato dall'Area Orientamento e *Placement* di Ateneo per supportare gli studenti in difficoltà, durante il loro percorso formativo, al fine di ridurre il numero degli studenti fuori corso, portando gli stessi a concludere entro i termini il loro percorso di studi. Nel periodo di emergenza epidemiologica da COVID-19 il servizio è stato erogato ugualmente, con modalità diverse. Gli incontri frontali sono stati sostituiti da videochiamate e assistenza telefonica. Questo ha permesso di portare a termine il programma delineato ad inizio anno accademico. Gli studenti hanno proseguito la didattica delle lezioni in *streaming*, sincrono, audiovideo, rispettando i calendari didattici programmati dal Dipartimento.

Le attività di orientamento in uscita, accanto a quelle *in itinere*, vengono invece in massima parte gestite dal Laboratorio di bilancio delle competenze e di progettazione formativa, 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 (*Fédération 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 (per approfondimenti sulle attività svolte dal suddetto laboratorio cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/orientamento-e-tutorato/laboratorio-di-bilancio-delle-competenze>). Pertanto, il Laboratorio di bilancio delle competenze e di progettazione formativa 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* (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/orientamento-e-tutorato/laboratorio-bilancio-delle-competenze/job-point>) ed *Europass Corner* (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/orientamento-e-tutorato/laboratorio-bilancio-delle-competenze/europass-corner>), gestiti dal suddetto Laboratorio.

Infine, tra le attività di orientamento in uscita, si annoverano i servizi di accompagnamento e ricerca attiva del lavoro, organizzati dal Dipartimento in collaborazione e con il supporto dell'Area Orientamento e *Placement* di Ateneo: tirocini, incrocio domanda/offerta di lavoro, laboratori tematici dedicati alle *career management skills*, strumenti per la ricerca attiva del lavoro, incontri con le aziende, *recruiting day* e consulenze individuali con professionisti del settore;

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-](https://www.unifg.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/26-04-2017/linee_attuative_della_pianificazione_strategica_di_ateneo.pdf)

<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-alleestero>). Anche per quanto riguarda il settore relativo all'internazionalizzazione, l'attività di tutorato è stata regolarmente garantita nella modalità *online*, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, soprattutto per gli studenti che avevano presentato domanda e avevano bisogno di essere rassicurati a causa dell'incertezza legata all'emergenza stessa. Sempre in virtù dello stato di emergenza epidemiologica, ancora in corso, non si dispone del numero degli studenti *incoming* e *outgoing* perché in massima parte gli stessi hanno fatto rientro nel paese di residenza, come previsto dalle normative di contenimento del virus emanate da ciascun Paese, né si è al momento a conoscenza di come proseguiranno le suddette mobilità, ovvero se verranno definitivamente sospese e

ribandite al rientro dello stato di emergenza epidemiologica.

Il 25 febbraio 2020 si è tenuto l'ultimo incontro in presenza per la promozione del Bando *Erasmus* per gli studenti *outgoing*, relativo all'a.a. 2020-2021.

Il 23 settembre, per promuovere la riapertura del bando per il secondo semestre, è stata organizzata una giornata di orientamento insieme agli altri Dipartimenti, nella modalità *online*. All'incontro hanno partecipato molti studenti, infatti dal nostro Dipartimento sono pervenute altre domande rispetto alla prima apertura del bando, avvenuta in piena emergenza epidemiologica.

L'attuale politica di Ateneo relativamente all'internazionalizzazione sta puntando alla *virtual mobility*, disponibile per gli studenti sulle piattaforme EDX, Coursera, Miriadax, Fun MOOC e Futur Learn. L'iniziativa, attivata a partire dal mese di aprile 2020, non ha purtroppo coinvolto dall'inizio il Dipartimento, perché il numero dei CFU che si possono acquisire, pari a 4, non è compatibile con la distribuzione dei CFU nei piani di studio del Dipartimento di Studi Umanistici. Il problema è stato affrontato nell'ambito della Commissione Internazionalizzazione del Dipartimento ed è stato superato ipotizzando di accrescere il numero dei CFU a 6. La rettifica è stata approvata nel SA del 14.10.2020 (cfr. il relativo verbale), pertanto a breve si potrà partire con la promozione di questa ulteriore possibilità formativa anche nel Dipartimento di Studi Umanistici. Gli studenti che si iscrivono a questi corsi potranno farli valere come attività a scelta libera.

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. 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. Rispetto agli studenti *outgoing* si possiede solo il dato relativo all'a.a. 2019-2020 (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/didattica/studiare-allestero>); rispetto all'anno accademico in corso si rileva una buona adesione, soprattutto per il secondo semestre, ma non si è ancora in possesso dei dati definitivi, anche perché, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, gli studenti stanno ancora inoltrando le *application* alle Università che dovranno ospitarli durante il soggiorno all'estero. Qualora lo stato di emergenza non dovesse rientrare, i permessi per le mobilità all'estero non verranno ritirati perché le attività verranno svolte nella modalità *online*.

Relativamente agli studenti *incoming* è chiaro che il numero è andato decrescendo nel corso dei due anni accademici considerati, sempre a causa dell'emergenza epidemiologica. Più precisamente, per l'a.a. 2019-2020 il numero totale degli studenti *incoming* nel Dipartimento era pari a 45, mentre per l'anno accademico in corso, solo relativamente al primo semestre, il numero è sceso ad 8;

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. Relativamente all'a.a. 2020-2021, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, con i decreti rettorali n. 467/2020 e n. 615/2020 erano state in un primo momento sospese le verifiche della preparazione personale per l'accesso ai Corsi di Studio non a programmazione nazionale (cfr., a tal proposito, anche il verbale del CdD del 25.09.2020). Successivamente, nel SA del giorno 8.07.2020 e nel Consiglio di Amministrazione (d'ora in poi CdA) del 22.07.2020, si è invece deliberato che tutte le prove di verifica della preparazione iniziale per l'accesso ai CdS Triennali non a programmazione nazionale debbano essere effettuate mediante test *online* e che, nel caso di un punteggio inferiore alla soglia stabilita, debbano essere indicati specifici OFA, da soddisfare entro il primo anno di corso, attraverso la frequenza certificata di corsi MOOC e/o di seminari *online* sulle abilità di studio, individuati dai Coordinatori di ciascun CdS, allo scopo di colmare le carenze riscontrate in seguito alla verifica (cfr. i relativi verbali);

e. il continuo intervento formativo-disciplinare affidato ai docenti, il lavoro sui corsi in modalità *e-learning* (MOOC) e l'attività di *tutor* 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'a.a. 2019-2020, 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>, nonché la Carta dei Servizi a favore di studenti con disabilità, art. 5, pubblicata sulla pagina *web* [https://www.unifg.it/sites/default/files/allegati/13-06-2013/100305\\_carta\\_dei\\_servizi\\_disabilita.pdf](https://www.unifg.it/sites/default/files/allegati/13-06-2013/100305_carta_dei_servizi_disabilita.pdf)), per il quale, tanto nell'a.a. 2019-2020, quanto nell'anno accademico in corso, vi è stato un bando di selezione (cfr. le rispettive pagine *web* <https://www.unifg.it/bandi/selezione-attivita-di-tutorato-alla-pari-aa-2019-2020> e <https://www.unifg.it/bandi/selezione-attivita-di-tutorato-alla-pari-aa-2020-2021>). 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. le pagine *web* [www.unifg.it/disabilita-e-dsa](http://www.unifg.it/disabilita-e-dsa) e [https://www.unifg.it/sites/default/files/allegati/13-06-2013/manifesto\\_sportello\\_west.pdf](https://www.unifg.it/sites/default/files/allegati/13-06-2013/manifesto_sportello_west.pdf)). 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 (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/servizi-agli-studenti/studenti-con-disabilita-e-dsa>).

Criticità evidenziate

- a. nessuna;
- b. nessuna;
- c. nessuna;
- d) nessuna;
- e) nessuna.

Proposte di miglioramento

- a. affinché tutti i docenti impegnati nell'attività didattica del Dipartimento aderiscano puntualmente al *format* approvato dal PQA e vengano 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 i GAQ, 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";
- b. nessuna;
- c. occorre garantire - come richiesto dalla Delegata del Direttore all'Internazionalizzazione e come già evidenziato nella relazione della CPDS del 2019 - 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, la disponibilità del Centro Linguistico di Ateneo (da ora in poi CLA) e l'istituzione del CdS in *Lingue e culture straniere*;
- 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

Il Dipartimento gestisce in modo adeguato le azioni e i processi di assicurazione della qualità della didattica avviati dai CdS, intervenendo e discutendo di eventuali criticità nell'ambito dei CdD, in modo collegiale. È stato, dunque, messo in atto un *feedback* "virtuoso" tra il Dipartimento e i GAQ nella gestione dei processi e di eventuali criticità e proposte di miglioramento.

Criticità evidenziate

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

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di mettere a regime un processo di pubblicazione delle informazioni che consenta, attraverso la costante supervisione della CPDS, di inserire sulla pagina *web* del Dipartimento la documentazione relativa all'assicurazione della qualità della didattica dello stesso in tempi più

brevi e coerenti con l'effettiva analisi critica dei processi da parte degli attori, a partire dai Referenti, sempre molto attenti all'assicurazione della qualità della didattica del Dipartimento. L'immediata pubblicizzazione dei dati e dei risultati consentirebbe, infatti, una maggiore circolarità delle analisi e delle azioni migliorative suggerite, che favorirebbe un lavoro collegiale rispetto all'intero processo.

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 abbastanza adeguata. Vengono rispettate dagli uffici preposti le scadenze interne di Ateneo per la configurazione oraria del calendario delle lezioni: in riferimento agli anni accademici 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 12.09.2019, per l'a.a. 2019-2020 (primo semestre), la data del 28.02.2020, per l'a.a. 2019-2020 (secondo semestre), e la data del 21.03.2020, per l'a.a. 2020-2021 (primo semestre). Il *link* relativo alla suddetta configurazione viene opportunamente inviato ai GAQ e alle Associazioni studentesche per un controllo, necessario a evitare eventuali sovrapposizioni, e viene inserito nella SUA-CdS (cfr. i verbali della CPDS del 28.01.2020 e del 30.09.2020). Allo stato, anche grazie al monitoraggio della CPDS, il sito registra un notevole miglioramento in merito all'immissione nelle pagine *web* dei dati mancanti, anche relativamente ai documenti (cfr. la Sezione 1, punto 1).

Criticità evidenziate

Nessuna criticità specifica da rilevare per l'anno accademico in corso. Per l'a.a. 2019-2020 si registrava la presenza di sovrapposizioni di orari di lezioni, nonostante tali sovrapposizioni fossero 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

Si suggerisce di continuare a far prestare agli uffici preposti una costante attenzione al processo, 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

I servizi di supporto forniti dall'Ateneo e dal Dipartimento sono abbastanza adeguati per le esigenze dei CdS. A partire dal 22.10.2020, con decorrenza dal 26.10.2020, è entrato in vigore il nuovo modello organizzativo dell'Amministrazione Centrale e dei Dipartimenti, che ha definito una nuova attivazione e attribuzione del personale, con relative funzioni di responsabilità. Secondo quanto stabilito nell'art. 6 del suddetto Decreto, restano funzionalmente assegnati ai

Dipartimenti di riferimento il personale afferente ai servizi “Management didattico e processi AQ della didattica”, nell’ambito dell’Area Didattica, e quello dell’“Area tecnica di supporto alla gestione dei laboratori didattici e di ricerca”, che ha il compito di svolgere funzioni di supporto trasversale ai Dipartimenti. Più precisamente, il nuovo modello organizzativo dell’Amministrazione Centrale e dei Dipartimenti ha centralizzato le Segreterie dei Dipartimenti – Didattica e Studenti – presso l’Ateneo, revisionando l’assetto generale delle aree e dei servizi nel modo seguente: l’Area Didattica comprende il Servizio AQ Didattica, il Servizio Programmazione didattica, il Servizio *Management* Didattico e processi AQ della didattica dei Dipartimenti, uno per ogni Dipartimento, che nel caso del Servizio *Management* Didattico e processi AQ della didattica del Dipartimento di Studi Umanistici comprende l’Unità *stage* e tirocini; l’Area Gestione carriere e servizi agli studenti comprende il Servizio Segreteria studenti dei Dipartimenti, uno per Dipartimento e un unico Polo per i Dipartimenti di Giurisprudenza e di Studi Umanistici, l’Unità Sportello informativo carriere studenti e il Servizio Gestione procedure studenti e rapporti con le segreterie, che comprende l’Unità Gestione procedure studenti (cfr., a tal proposito, la pagina *web* <https://www.unifg.it/ateneo/organizzazione/amministrazione>, nonché il Decreto del Direttore Generale n. 576/2020, e relativi allegati A e B, prot. n. 0039189 – I/9 del 22.10.2020 sul nuovo modello organizzativo dell’Amministrazione Centrale e dei Dipartimenti).

Nel 2018, a conferma dell’attenzione che l’Università di Foggia da sempre pone rispetto a una politica di supporto ai CdS, ovvero ai principali attori e protagonisti delle azioni accademiche, l’Ateneo aveva già approvato una Carta dei Servizi di Ateneo, con la finalità di individuare il livello qualitativo ottimale dei servizi da garantire agli utenti, con specifica attenzione ai destinatari della propria attività amministrativa, quindi agli studenti e alle loro famiglie, senza però trascurare le altre categorie di cittadini, sia come singoli che come associati, che quotidianamente entrano in contatto con l’Ateneo. Attraverso questo strumento, l’Università di Foggia manifesta il proprio impegno a fornire all’utenza informazioni chiare, accessibili e complete, favorendo anche, in tal modo, la conoscenza dei propri servizi e gli *standard* qualitativi degli stessi. Letta in questi termini, la Carta dei Servizi è, pertanto, uno strumento prezioso non solo per gli utenti dell’Ateneo che, grazie ad essa, vengono messi in grado di conoscerne l’attività amministrativa ed anche, entro certi limiti, di contribuirvi e di contribuire a rendere l’amministrazione sempre più efficiente e trasparente, ma anche per l’organizzazione stessa, che può così correggere la propria azione ed orientarla verso una sempre maggiore soddisfazione degli utenti (cfr. la pagina *web* <https://www.unifg.it/ateneo/organizzazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/la-carta-dei-servizi-delluniversita-degli-studi-di-foggia>, nonché il verbale del CdA del 28.02.2018).

Rispetto ai servizi attualmente garantiti dal Dipartimento, con specifico riferimento alle aule, alle biblioteche, alle sale studio e agli spazi comuni, dall’analisi dei Questionari di valutazione della didattica da parte degli studenti, relativi all’a.a. 2019-2020, emerge un buon livello di soddisfazione relativamente alle suddette infrastrutture, che appaiono adeguate in relazione al numero degli studenti frequentanti e alle esigenze didattico-formative dei CdS (per il dettaglio delle percentuali di soddisfacimento delle infrastrutture da parte degli studenti, si rimanda alla Sezione 3, nella quale, in corrispondenza di ciascun CdS analizzato, vengono riportate le percentuali di gradimento di infrastrutture e logistica). Le rilevazioni sulle infrastrutture si

riferiscono all'a.a. 2018-2019 e al primo semestre dell'a.a. 2019-2020 perché, alla luce dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 e delle misure adottate per il suo contenimento, per l'a.a. 2019-2020 le Università hanno potuto proseguire la rilevazione delle opinioni utilizzando il questionario normalmente in uso con l'accortezza di escludere dalla somministrazione (o, nel caso questo non fosse stato possibile, dalle successive analisi) gli eventuali *item* dedicati alla valutazione delle infrastrutture (aule, laboratori didattici, biblioteche, ecc.) o della loro fruibilità in presenza [cfr., a tal proposito, la nota del Presidente del PQA (Prot. n. 0012081 - III/11), prof.ssa Maria Rosaria Corbo, inviata ai Direttori dei Dipartimenti e ai Presidenti delle CPDS il giorno 1.04.2020, nonché il verbale della CPDS del giorno 7.04.2020). Pertanto, nei questionari di valutazione della didattica somministrati a partire dal secondo semestre dell'a.a. 2019-2020 non vi sono riferimenti alle infrastrutture del Dipartimento.

Sempre positivo 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 3 e 5 dicembre 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.

A partire dal mese di marzo del 2019 è stata inaugurata 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.

Fino al giorno 11 marzo 2020 la biblioteca ha osservato il regolare orario di apertura e ha svolto tutti gli usuali servizi.

Dal 12 marzo in poi, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, tutti i servizi in presenza sono stati sospesi, ma il personale bibliotecario, collocato in *smart working*, ha comunque garantito, fin dai primi giorni dell'emergenza, l'erogazione di vari servizi a distanza. In particolare, sono stati forniti i servizi informativi (via *mail*, *messenger* o telefono), di ricerca bibliografica specialistica, di fornitura materiali digitali in OA e/o disponibili in banche dati unifg e assistenza per l'installazione della VPN per la consultazione delle banche dati *off-campus* (servizio riservato ai laureandi, oltre che al personale docente). Sono stati forniti, tramite i siti istituzionali (<https://www.studiumanistici.unifg.it/it/avvisi/biblioteca-area-umanistica-servizi-bibliotecari-disponibili-1>) e la pagina *social* (<https://www.facebook.com/biblioteca.unifg/>), avvisi e aggiornamenti sui servizi disponibili, istruzioni per il loro utilizzo e numerosi *link* a risorse *online* gratuite, utili per gli studi umanistici (cfr. anche la pagina *web* <http://opac.unifg.it/SebinaOpac/news/risorse-ad-accesso-aperto-per-gli-studi-umanistici/60>).

Sono, inoltre, proseguite, per quanto possibile, le attività in *back office* (procedure connesse alle acquisizioni, catalogazione, aggiornamento anagrafiche utenti, aggiornamento posseduto periodici, ecc.). Sono state realizzate e pubblicate *online* le versioni in lingua inglese delle pagine *web* della biblioteca (cfr. la pagina *web*

<http://opac.unifg.it/SebinaOpac/library/Biblioteca%20di%20area%20Umanistica/FOGU4?locale=eng>).

Dal 23.06.2020 la biblioteca ha riaperto parzialmente (2 giorni a settimana, con personale in sede per 12 ore, di cui 8 ore di apertura al pubblico) per i servizi di prestito/restituzione su appuntamento; dal 01.07.2020 ha riattivato i servizi di *document delivery*, sia su materiale interno che esterno, con altre biblioteche. I servizi in presenza sono stati riattivati secondo le disposizioni contenute nel *vademecum* pubblicato nel mese di giugno 2020 e rivolti a particolari categorie di utenti istituzionali (cfr. la pagina *web* <http://opac.unifg.it/SebinaOpac/news/le-biblioteche-di-ateneo-ripartono-con-i-servizi-in-sede-di-prestito-e-restituzione-vademecum/113>). A partire dal mese di ottobre 2020 le giornate di apertura al pubblico sono state ampliate a 4 (per un totale di 20 ore di apertura al pubblico), con estensione dei servizi anche agli studenti non laureandi - in deroga a quanto previsto dal *vademecum* (non più aggiornato *ndr.*) - ed è stato ripristinato il prestito giornaliero, in particolare dei libri consigliati per gli esami e di opere enciclopediche/manualistica esclusi dal prestito settimanale.

A partire dal mese di novembre, con il peggioramento della situazione sanitaria, i servizi in presenza sono stati nuovamente ridotti 2 a giorni a settimana previo appuntamento (cfr. la pagina *web* <http://opac.unifg.it/SebinaOpac/news/giorni-di-apertura-in-sede-delle-biblioteche-di-ateneo/166>).

Contestualmente all'apertura sono rimasti comunque attivi tutti i servizi erogati totalmente o parzialmente a distanza, tra cui i servizi di *reference*, informativo e specialistico a distanza, e le ricerche bibliografiche specialistiche, comprese quelle presso altre biblioteche.

Altrettanto alto il livello di soddisfazione che emerge dall'analisi del Rapporto statistico sul questionario dei servizi, relativo all'a.a. 2019-2020, compilato dagli studenti ed elaborato dal Servizio Elaborazione Dati e Supporto alle Decisioni, afferente all'Area Elaborazione Dati, Supporto alle Decisioni e Coordinamento dei Poli Informatici di Dipartimento. I servizi analizzati nel questionario sono sette: la segreteria studenti, la segreteria didattica, il tutorato informativo, la biblioteca, i laboratori informatici, i laboratori didattici e di ricerca e i servizi informatici. Rispetto alla segreteria studenti, il totale della sezione riporta una percentuale di soddisfazione, da parte degli studenti, complessivamente positiva: 33,8% (più sì che no) e 25,8% (decisamente sì). Nel dettaglio delle voci l'unica criticità sembra imputabile all'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico, che riporta le seguenti percentuali di soddisfazione da parte degli studenti: 20,5% (decisamente no), 35,9% (più no che sì), 24,5% (più sì che no), 19,2% (decisamente sì). La percentuale delle risposte positive sul totale della sezione è pari a 59,8%; quanto alla segreteria didattica, il totale della sezione riporta una percentuale di soddisfazione, da parte degli studenti, ancora più positiva: 38,2% (più sì che no) e 34,4% (decisamente sì). La percentuale delle risposte positive sul totale della sezione è pari a 72,6%; rispetto al tutorato informativo, solo 235 studenti, su 746, hanno dichiarato di fruirne; alta è, in ogni caso, la percentuale di coloro che, avendo fatto ricorso al servizio, lo ritengono utile, con valori pari a 32,3% (più sì che no) e a 59,6% (decisamente sì). Altissima la percentuale delle risposte positive sul totale della sezione, pari a 91,9%; quanto alla biblioteca, gli studenti che hanno dichiarato di frequentarla sono più o meno la metà di quelli che hanno, invece, dichiarato di non frequentarla (448 su 981 totali). Il livello di soddisfazione del servizio da parte degli studenti è molto alto, con percentuali positive pari a 35% (più sì che no) e a 57,2% (decisamente

si). Altrettanto alta la percentuale delle risposte positive sul totale della sezione, pari a 92,2%; molto utilizzati, da parte degli studenti, i laboratori informatici (812 studenti su 981 hanno dichiarato di fruirne). Anche in questo caso le percentuali di soddisfazione per il totale della sezione sono molto alte: 33,2% (più sì che no) e 49,9% (decisamente sì). Altrettanto alta la percentuale delle risposte positive sul totale della sezione, pari a 83,1%; rispetto ai laboratori didattici e di ricerca, 882 studenti su 981 hanno dichiarato di fruirne, con percentuali alte di soddisfazione: 33,5% (più sì che no) e 56,5% (decisamente sì). Anche in questo caso è molto alta la percentuale delle risposte positive sul totale della sezione, pari a 90,1%; quanto ai servizi informatici, il totale della sezione riporta una percentuale di soddisfazione, da parte degli studenti, molto positiva: 38,9% (più sì che no) e 45,1% (decisamente sì). La percentuale delle risposte positive sul totale della sezione è pari a 84%; infine, rispetto alla logistica, il totale della sezione riporta, una percentuale di soddisfazione, da parte degli studenti, pari a 35,9% (più sì che no) e a 34,4% (decisamente sì), con una percentuale delle risposte positive sul totale della sezione pari a 69,7%.

Come dato generale relativo all'adeguatezza dei servizi di supporto forniti dal Dipartimento per le esigenze dei CdS, fino a quando le attività si sono tenute in presenza, la sospensione delle attività didattiche nel corso dei giorni destinati alle sedute di laurea ha sempre reso più fluida l'organizzazione relativa alla gestione degli spazi.

#### Criticità evidenziate

Nessuna.

#### Proposte di miglioramento

Coerentemente con la proposta della CPDS, che già nella relazione del 2018 suggeriva una più accurata valutazione dei servizi di supporto forniti dall'Ateneo e dal Dipartimento, il deliberato del CdD del 7.03.2018 aveva previsto la possibilità di redigere un questionario, con la collaborazione dell'allora Area didattica, Segreteria studenti e Processi AVA del Dipartimento, attualmente denominata Servizio *Management* didattico e processi e processi AQ della didattica del Dipartimento, a seguito dell'entrata in vigore Decreto del Direttore Generale n. 576/2020, relativo al nuovo modello organizzativo dell'Amministrazione Centrale e dei Dipartimenti, 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 buon funzionamento delle azioni di informazione, orientamento e gestione delle carriere da queste intraprese nei confronti degli studenti, si suggerisce comunque di procedere nella redazione e nella somministrazione agli studenti di un questionario di Dipartimento sui servizi.

Occorre, infine, prestare attenzione agli orari di apertura al pubblico della segreteria studenti, attualmente centralizzata, monitorando più assiduamente il livello di soddisfazione da parte degli studenti che ne fruiscono.

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

La CPDS ha sempre segnalato l'opportunità di un'analisi dei risultati dei questionari di valutazione della didattica da parte degli studenti (cfr. la relazione annuale della CPDS del 2019, Sezione 1, punto 2), tanto che nella relazione della CPDS del 2018 ha proposto di suggerire al PQA di inserire nelle Linee guida per la "Settimana dello Studente" una nota finale 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 possa procedere ad un'analisi del resoconto nell'ambito dei CdD e non solo con almeno un componente di ciascun GAQ del Dipartimento, come le Linee guida recitano. Peraltro la discussione collegiale nell'ambito dei CdD era stata sollecitata anche nella relazione del NdV dello stesso anno. Le Linee guida per la "Settimana dello Studente" non sono state ancora revisionate in tal senso.

In ogni caso, i risultati dei questionari di valutazione della didattica da parte degli studenti, accanto alle attività di sensibilizzazione avviate nei confronti degli studenti durante la "Settimana dello Studente", e finalizzate a promuovere una consapevole compilazione dei questionari, vengono assiduamente analizzati dalla stessa CPDS, preliminarmente all'analisi effettuata dal Dipartimento (cfr., per l'a.a. 2019-2020, i verbali della CPDS dei giorni 11.12.2019, 7.05.2020, 22.06.2020 e 26.10.2020). Quest'ultimo risponde positivamente, intervenendo con un'analisi critica nell'ambito dei CdD (cfr., per entrambi i semestri dell'a.a. 2019-2020, il verbale del CdD del 29.10.2020).

Va, in ogni caso, segnalato che dall'analisi dei questionari di valutazione della didattica relativi all'a.a. 2019-2020, con specifico riferimento alle rilevazioni relative al secondo semestre, emerge un alto livello di soddisfazione rispetto alla qualità della didattica da parte degli studenti (cfr., a tal proposito, i verbali della CPDS del 22.06.2020 e del 26.10.2020).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Il processo di analisi critica dei risultati dei questionari di valutazione della didattica da parte di tutti gli attori del Dipartimento coinvolti nella suddetta azione di revisione sembra sia andato a regime. Periodicamente, e "a cascata", tutti gli organi del Dipartimento interessati (GAQ, CPDS, CdD) avviano un'analisi approfondita delle rilevazioni relative ai suddetti questionari. Si suggerisce, in ogni caso, di ampliare le possibilità di scambio e confronto tra tutti gli attori del processo, ad esempio nell'ambito di CdD monotematici, soprattutto laddove i dati dovessero apparire critici, come periodicamente potrebbe accadere, sulla base delle innumerevoli variabili che intervengono nel livello di soddisfacimento da parte degli studenti, quindi laddove le criticità emerse dovessero richiedere interventi del CdD per progettare e realizzare delle azioni di miglioramento.

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 2019 della CPDS nel CdD del 5.02.2020. In quella occasione il 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 GAQ, allargati anche ai docenti che tengono insegnamenti nei relativi corsi. Il confronto si è tradotto nel deliberato del CdD del 5.02.2020 (prot. n. 0004918 – n. 132/2020 del 10.02.2020), che ha stabilito quanto segue: di prendere atto della Relazione annuale 2019 della CPDS; che i GAQ che non l'abbiano ancora fatto si riuniscano per discutere gli aspetti evidenziati nella Relazione annuale 2019 della CPDS; che i GAQ redigano una relazione, seguita da un intervento in CdD, che risponda in modo propositivo alle criticità emerse in sede di Relazione annuale 2019 della CPDS, tramite l'azione di misure migliorative.

È stato messo a punto solo in parte quanto stabilito dal CdD del 5.02.2020 rispetto al punto n. 33, relativo alla Relazione annuale della CPDS. In particolare, per quanto riguarda l'invito rivolto dal CdD ai GAQ, a riunirsi per discutere gli aspetti evidenziati nella Relazione annuale 2019 della CPDS, si segnala solo la riunione del GAQ del CdS in *Filologia, Letterature e Storia* (cfr. il verbale del 5.02.2020, con relative azioni programmate in sede di riunione). Non risultano interventi dei Referenti in CdD sulle relazioni redatte dai GAQ.

#### Criticità evidenziate

Nessuna.

#### Proposte di miglioramento

Si consiglia di monitorare più assiduamente le azioni intraprese dai GAQ rispetto alle eventuali criticità segnalate dalla CPDS.



*Relazione Annuale*  
*Commissione Paritetica Docenti-Studenti*

Anno 2020

**Sezione 3**

**CdS Triennale in Patrimonio e turismo culturale**

**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

I dati non sono disponibili perché il CdS è di nuova istituzione.

L'unico dato concreto e al momento disponibile è quello relativo al numero degli studenti immatricolati che, aggiornato al giorno 11 dicembre u.s. (50 immatricolati, di cui 47 in regola con il pagamento delle tasse) e seppur provvisorio, preannuncia un andamento in crescita degli iscritti e prefigura risultati positivi, in termini di attrattività, del CdS di nuova istituzione: un dato, dunque, che conferma la validità della scelta intrapresa a livello di arricchimento dell'offerta formativa del Dipartimento.

Criticità evidenziate

Proposte di miglioramento

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

I dati non sono disponibili perché il CdS è di nuova istituzione.

Criticità evidenziate

Proposte di miglioramento

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

Il CdS è stato appena attivato: non risultano, pertanto, ancora formalizzate procedure di gestione di eventuali reclami da parte degli studenti, che in ogni caso, tramite i loro rappresentanti nel GAQ, hanno sempre la possibilità di presentare le proprie istanze, prese in considerazione dalla Referente, prof.ssa Roberta Giuliani, e dal GAQ stesso.

Criticità evidenziateProposte di miglioramento

Si suggerisce l'attivazione di una procedura, snella e facilmente accessibile, finalizzata all'acquisizione e alla gestione di eventuali reclami da parte degli studenti: un'utile soluzione potrebbe essere l'apertura di una "Bacheca" sul sito *web* del Dipartimento; in alternativa, il GAQ potrebbe prevedere e attuare un orario di ricevimento finalizzato a raccogliere le eventuali segnalazioni da parte degli studenti iscritti, per poi formalizzarle nel corso delle riunioni in calendario.

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

I dati non sono disponibili perché il CdS è di nuova istituzione.

Criticità evidenziateProposte di miglioramento

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 specifica di Dipartimento, o interna al CdS, per gestire eventuali reclami, i docenti, gli studenti e il personale di supporto hanno modo di rendere note agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento, personalmente o tramite le proprie rappresentanze nella CPDS, nel GAQ e nel CdD.

Le Linee guida per la "Settimana dello Studente", approvate dal PQA il 16.10.2018, hanno cominciato a contribuire e contribuiranno ad agevolare i flussi di comunicazione.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di considerare la possibilità di formalizzare l'*iter* che preveda l'attivazione di una procedura di gestione dei reclami e di attuare in modo proficuo le Linee guida per la "Settimana dello Studente".

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 dati non sono disponibili perché il Cds è di nuova istituzione.

Criticità evidenziate

Proposte di miglioramento

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

I dati non sono disponibili perché il Cds è di nuova istituzione.

Criticità evidenziate

Proposte di miglioramento

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

**Materiali, ausili 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

Come si ricava dal verbale del GAQ del 24.04.2020 è stata effettuata un'attenta analisi dei programmi di insegnamento. Inoltre è stata presa in considerazione la documentazione relativa alla consultazione delle parti interessate, cui è stato sottoposto il nuovo progetto didattico, convocata e organizzata dal Direttore del Dipartimento, dal Presidente del CdS in *Lettere e Beni culturali*, dalla Commissione istruttoria per l'Istituzione del CdS in *Patrimonio e turismo culturale*, nominata con delibera di Dipartimento del 18.07.2019.

Il confronto con le parti interessate ha avuto luogo il 16.10.2019 con gli studenti e le parti sociali.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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 sembrano coerenti con i risultati di apprendimento riportati nel Quadro A4.b.2 delle SUA-CdS dell'a.a. 2020-2021. A confermarlo saranno le rilevazioni che verranno effettuate, già a conclusione del primo semestre dell'anno accademico in corso, a seguito della compilazione dei questionari di valutazione della didattica da parte degli studenti, relativamente agli insegnamenti erogati nel primo semestre dell'a.a. 2020-2021.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

I dati non sono disponibili perché il CdS è di nuova istituzione.

Criticità evidenziateProposte di miglioramento

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

I dati non sono disponibili perché il CdS è di nuova istituzione.

Criticità evidenziateProposte di miglioramento

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 è di nuova istituzione, quindi non si hanno a disposizione dati, ricavabili dai questionari compilati ad opera degli enti del territorio che ospitano i tirocinanti, relativamente all'adeguatezza delle attività di tirocinio, per numero, durata e qualità, rispetto a una reale acquisizione di abilità pratiche da parte dei tirocinanti. Sulla base dell'esperienza pregressa del precedente CdS in *Lettere e Beni culturali*, curriculum in "Beni Culturali", si è però ritenuto opportuno e necessario riproporre la stessa impalcatura organizzativa per quanto riguarda i tirocini e le attività sul campo (cfr. il verbale del GAQ del 16.10.2019). Il tirocinio prevede,

attualmente, una durata di 75 ore, pari a 3 CFU, come evidenziato nell'art. 12 del Regolamento didattico (cfr. la pagina *web* [https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/16-06-2020/regolamento\\_didattico\\_patrimonio\\_e\\_turismo\\_culturale\\_2020\\_2021\\_1.pdf](https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/16-06-2020/regolamento_didattico_patrimonio_e_turismo_culturale_2020_2021_1.pdf)).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Oltre all'intervento formativo-disciplinare affidato ai singoli docenti e al lavoro svolto in relazione ai corsi integrativi di sostegno erogati in modalità *e-learning* (MOOC), ogni studente lavoratore o non frequentante è nelle condizioni di conoscere le opportunità offerte, tramite il colloquio diretto con il docente, che garantisce servizio di tutorato, tramite il sito *web*, che permette, peraltro, di conoscere indirizzi di posta elettronica e orari di ricevimento del docente, e tramite gli *open day*. È previsto, inoltre, un tutorato "alla pari" (da studente a studente) e uno Sportello Studenti, a favore degli studenti, compresi gli studenti diversamente abili, che consente un'informazione costante al fine di rimuovere eventuali ostacoli, grazie anche all'opportunità del "Fondo sostegno giovani" per l'incentivazione delle attività di tutorato e per le attività didattico-integrative, propedeutiche e di recupero, di provenienza ministeriale, attraverso il quale vengono selezionati, in concerto con i Dipartimenti, *tutor* informativi e *tutor* disciplinari. Inoltre il CdS intende utilizzare, altresì, le opportunità offerte servizi di sostegno all'apprendimento già presenti in Dipartimento, tra cui il Laboratorio di Bilancio delle competenze e di progettazione formativa, a cui si affiancano i servizi di tutorato meta cognitivo, relativo all'acquisizione delle abilità di studio, sia *face-to-face* sia *online*, e il servizio denominato "SOS esami", erogato dall'Area Orientamento e *Placement* di Ateneo, per supportare gli studenti in difficoltà.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

I dati non sono disponibili perché il CdS è di nuova istituzione.

Criticità evidenziate

Proposte di miglioramento

### 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

Sulla base di quanto registrato nella SUA-CdS dell'a.a. 2020-2021, è stato messo in opera un processo per la verifica della coerenza tra settore scientifico-disciplinare dell'insegnamento e settore scientifico-disciplinare del docente e per il monitoraggio della percentuale di ore di didattica frontale erogate da docenti strutturati dell'Ateneo.

Nel caso dei docenti non strutturati tale verifica viene effettuata da un'apposita Commissione giudicatrice, che valuta il *curriculum vitae* di coloro che rispondono al bando per l'insegnamento. Il GAQ monitora, in generale, il processo di verifica, che al momento non ha riscontrato incoerenze.

#### 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

La CPDS svolge periodicamente una azione di monitoraggio dello stato di aggiornamento delle pagine docenti (strutturati e a contratto) presenti sul sito *web* del Dipartimento, sollecitando, ove necessario, l'immissione dei dati mancanti. Non sembra che il GAQ abbia messo in opera un 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>) presentano i *curricula vitae* e le pubblicazioni solo dei professori ordinari e associati e i ricercatori del Dipartimento, compresi quelli a tempo determinato, nonché dei professori di altri Dipartimenti; le stesse pagine non presentano i *curricula vitae* e le pubblicazioni dei collaboratori ed esperti linguistici, dei professori di insegnamenti di anni accademici precedenti, dei professori a contratto degli insegnamenti degli anni precedenti e dell'anno accademico in corso e dei professori emeriti.

#### Criticità evidenziate

I *link* alle pagine dei docenti sul sito del Dipartimento non presentano i *curricula vitae* e le pubblicazioni dei collaboratori ed esperti linguistici, dei professori di insegnamenti di anni accademici precedenti, dei professori a contratto degli insegnamenti degli anni precedenti e dell'anno accademico in corso e dei professori emeriti; 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* e le pubblicazioni di tutti i docenti, compresi dei collaboratori ed esperti linguistici, dei professori di insegnamenti di anni accademici precedenti, dei professori a contratto degli insegnamenti degli anni precedenti e dell'anno accademico in corso e dei professori emeriti, 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 2019 tra il Direttore e alcuni attori del sistema AQ del Dipartimento, con particolare riferimento alla Delegata alla comunicazione, prof.ssa Anna Riccio, con la quale la CPDS suggerisce di interfacciarsi per richiedere modifiche e integrazioni da operare sul sito del Dipartimento, con specifica attenzione alla pagina *web* del CdS in oggetto.

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

Il CdS è triennale.

Criticità evidenziate
Proposte di miglioramento

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

I dati non sono disponibili perché il Cds è di nuova istituzione.

Criticità evidenziate
Proposte di miglioramento

**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 o raccomandate dal CdS in questione - risulta ben documentata nella SUA-CdS dell'a.a. 2020-2021 (Quadro A3.b) ed

adeguata al CdS stesso.

Il possesso delle conoscenze di base viene puntualmente e adeguatamente verificato da parte di una Commissione, composta da almeno tre docenti, mediante prove di verifica iniziale, volte ad accertare il grado di preparazione degli studenti da immatricolare e, dunque, a verificare l'eventuale presenza di OFA. L'organizzazione dei *test* per il recupero degli OFA viene comunicato su apposita pagina *web* del Dipartimento (<https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/servizio-didattica/prove-di-verifica-iniziale>). Le prove di ingresso prevedono un colloquio e/o la somministrazione di *test* scritti ed eventualmente la lettura di testi e l'utilizzo di altri supporti didattici, volti a verificare il grado di preparazione nelle discipline storiche, storico-letterarie e storico-artistiche. L'esito negativo della prova o il riscontro di specifiche carenze non preclude l'iscrizione al CdS, ma vale come verifica delle conoscenze in ingresso e delle eventuali lacune formative. Il recupero delle lacune accertate è supportato da specifici percorsi di tutorato disciplinare, svolti da docenti in presenza e/o erogati in modalità *e-learning* e veicolati da apposita piattaforma *online*, inerenti prevalentemente alle conoscenze disciplinari richieste in ingresso (MOOC). Per alcune discipline sono previsti, inoltre, corsi integrativi e intensivi, finalizzati al recupero delle lacune accertate in partenza. La verifica dell'avvenuto recupero viene effettuata mediante modalità *online* su piattaforma MOOC, fino al raggiungimento della sufficienza.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Nel nuovo *format* delle schede dei singoli insegnamenti vengono indicate anche le modalità degli esami e di altri eventuali accertamenti dell'apprendimento: il GAQ e la CPDS hanno messo in atto un agevole ed efficace processo di verifica dell'indicazione delle suddette modalità e della loro coerenza rispetto ai risultati di apprendimento da accertare (cfr. il verbale del GAQ del 24.04.2020 e quello della CPDS del 30.04.2020).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

I dati non sono disponibili perché il Cds è di nuova istituzione.

Criticità evidenziate

Proposte di miglioramento

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

I dati non sono disponibili perché il Cds è di nuova istituzione.

Criticità evidenziate
Proposte di miglioramento

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 nella SUA-CdS dell'a.a. 2020-2021 (Quadro A5.a), nonché nel Regolamento didattico, art. 12 - Esame di Laurea (pubblicato sulla pagina *web* [https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/16-06-2020/regolamento\\_didattico\\_patrimonio\\_e\\_turismo\\_culturale\\_2020\\_2021\\_1.pdf](https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/16-06-2020/regolamento_didattico_patrimonio_e_turismo_culturale_2020_2021_1.pdf)), vengono sottoposte a processo di verifica. Tali modalità, chiaramente indicate e definite da apposito Regolamento di Laurea, rivisto e modificato nel 2017 (cfr. il verbale del CdD del 24.05.2017 e la pagina *web* [https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/03-07-2017/regolamento\\_tesi\\_di\\_laurea\\_dipartimento\\_24\\_05\\_2017.pdf](https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/03-07-2017/regolamento_tesi_di_laurea_dipartimento_24_05_2017.pdf)), risultano adeguate e coerenti con i risultati di apprendimento attesi.

Va segnalato che è in corso un processo di revisione dei Regolamenti di Laurea dei singoli CdS adattati alle esigenze formative degli stessi.

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

I dati non sono disponibili perché il Cds è di nuova istituzione.

Criticità evidenziate

Proposte di miglioramento

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

I dati non sono disponibili perché il Cds è di nuova istituzione.

Criticità evidenziate

Proposte di miglioramento

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

I dati non sono disponibili perché il Cds è di nuova istituzione.

Criticità evidenziate

Proposte di miglioramento

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

I dati non sono disponibili perché il Cds è di nuova istituzione.

Criticità evidenziate

Proposte di miglioramento

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

I dati non sono disponibili perché il Cds è di nuova istituzione.

Criticità evidenziate

Proposte di miglioramento

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

I dati non sono disponibili perché il Cds è di nuova istituzione.

Criticità evidenziate

Proposte di miglioramento

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

I dati non sono disponibili perché il Cds è di nuova istituzione.

Criticità evidenziate

Proposte di miglioramento

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

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

La consultazione delle parti sociali, come testimoniato nella SUA-CdS dell'a.a. 2020-2021 (Quadro A1.a) e nel documento di Analisi della domanda di formazione (cfr. la pagina *web* [https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegatiparagrafo/26-11-2020/cds\\_ptc\\_analisi\\_della\\_domanda\\_e\\_verbali\\_delle\\_consultazioni.pdf](https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegatiparagrafo/26-11-2020/cds_ptc_analisi_della_domanda_e_verbali_delle_consultazioni.pdf)), ha coinvolto le

organizzazioni rappresentative del mondo della cultura, del lavoro, della produzione, dei servizi, delle professioni ed è stata condotta seguendo le Linee guida elaborate dal PQA.

In particolare, si è ritenuto di contattare peculiari realtà legate al mondo della scuola, gli enti istituzionali, le agenzie culturali e le imprese inerenti la conoscenza, la gestione e l'amministrazione del patrimonio culturale.

Va sottolineato come nella fase di progettazione del nuovo CdS e di organizzazione della consultazione siano stati presi in esame i risultati dei precedenti incontri del CdS Interclasse in *Lettere e Beni culturali*, dal 2015 al 2018.

Dall'analisi dei *Report* gli attori coinvolti sottolineavano a più riprese la necessità di un rinnovamento e ampliamento dell'offerta formativa, poco professionalizzante e troppo imbrigliata nelle maglie di una regolamentazione nazionale penalizzante (potenziamento delle iniziative di internazionalizzazione; implementazione delle discipline di base; incremento delle ore di tirocinio, con il consolidamento delle attività legate alla promozione dei beni culturali, alla sua comunicazione e progettazione; una maggiore presenza delle discipline storico-artistiche, ecc.).

Una specifica consultazione delle parti interessate cui sottoporre il nuovo progetto didattico è stata convocata e organizzata dal Direttore del Dipartimento, dal Presidente del CdS in *Lettere e Beni culturali*, dalla Commissione istruttoria per l'Istituzione del CdS in *Patrimonio e turismo culturale*, nominata con delibera di Dipartimento del 18.07.2019. Il confronto con le parti interessate ha avuto luogo il 16.10.2019. In quella occasione è stato presentato il CdS, sono stati illustrati gli obiettivi formativi e i risultati di apprendimento attesi, generali e disciplinari, e sono stati individuati gli sbocchi occupazionali e professionali dei laureati. Inoltre, sono stati raccolti i fabbisogni formativi degli attori esterni partecipanti. È emerso un ampio apprezzamento del CdS in merito alla qualità dell'offerta formativa, aperta tanto agli aspetti storici e teorici quanto a quelli applicativi e metodologici, e alla presenza del Dipartimento in un territorio, quale quello della Capitanata, in relazione alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio culturale, alla gestione e programmazione della conoscenza del paesaggio antico e moderno. Nello specifico, sul tema del profilo professionale e degli sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati in relazione ai risultati di apprendimento attesi, la maggioranza delle organizzazioni consultate ha manifestato l'esigenza di consolidare e affinare la conoscenza e padronanza delle lingue straniere e di rafforzare le competenze informatiche con certificazioni accreditate da Enti ufficiali: conoscenze e competenze, queste, ambedue spendibili soprattutto (ma non solo) nel settore della divulgazione culturale.

L'incontro si è rivelato utile ai fini dell'individuazione di alcuni fattori di ulteriore ottimizzazione del profilo in uscita, in particolare, l'implementazione dell'attività di tirocinio del CdS presso imprese, enti e istituzioni, privati (Confindustria) o statali, quali Soprintendenze, Poli museali, Uffici regionali, enti locali (Comune di Pietramontecorvino), società e imprese dei settori della valorizzazione e gestione dei Beni Culturali e del Turismo (Archeologica, Frequenze, APS OnlyFood, Utopikamente). Le organizzazioni consultate hanno manifestato un orientamento circa le conoscenze e le capacità da trasferire agli studenti, coerente con gli obiettivi formativi perseguiti dal CdS. La consultazione rimane, tuttavia, permanente attraverso la partecipazione del Comitato di Indirizzo, che continuerà a prendere parte a tutte le attività di monitoraggio e riesame del CdS.

Le consultazioni internazionali sono state effettuate tramite la somministrazione di un questionario a distanza.

#### Criticità evidenziate

Nessuna.

#### Proposte di miglioramento

Si consiglia di prevedere una calendarizzazione per agevolare il processo ciclico di consultazione/azione/feedback utile per il monitoraggio dell'efficacia del percorso di formazione.

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

La consultazione svoltasi il 16.10.2019 ha coinvolto organizzazioni ed enti a livello locale, nazionale e internazionale. In particolare, rilevante appare il coinvolgimento della rappresentanza internazionale del Comitato di Indirizzo ai fini di una più ampia e articolata discussione circa la corrispondenza tra l'offerta formativa del CdS e le prospettive professionali e occupazionali a livello non solo locale e nazionale, ma anche e soprattutto internazionale. Sono stati coinvolti nel processo:

- Desiderio Vaquerizo Gil, professore di Archeologia presso l'Università di Cordova, esperto di gestione e diffusione del patrimonio culturale;
- Gert-Jan Burgers, professore di Mediterranean Archaeology presso la Faculty of Humanities della Vrije Universiteit Amsterdam (VUA);
- Csaba Prónai, professore di Anthropologia Culturale e Sociale, direttore del Dipartimento di Antropologia culturale, vice preside della Facoltà di Scienze Sociali dell'Università di Eötvös Loránd di Budapest (Hu);
- Dr. Nikos Tsoniotis, funzionario della Εφορεία Αρχαιοτήτων Πόλης Αθηνών (Soprintendenza alle Antichità di Atene).

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

Pur non essendo molto diffusi e aggiornati, esistono studi di settore (AlmaLaurea, Istat, Excelsior, ISFOL). Questi studi forniscono informazioni periodiche sull'andamento occupazionale dei laureati, sulle attività di orientamento, di consulenza e di mediazione dei *Job Placement* universitari al fine di creare un dialogo diretto, tra università e imprese, sulla domanda di competenze espressa dal mondo del lavoro e sull'andamento dell'occupazione nelle imprese.

Stando al documento di Analisi della domanda di formazione, il metodo di consultazione adottato con le parti interessate è stato prevalentemente quello diretto.

Il lavoro di consultazione della letteratura disponibile ha consentito una valutazione qualitativa delle potenzialità degli ambiti occupazionali di riferimento. L'incrocio delle informazioni raccolte attraverso la somministrazione di un questionario e gli esiti degli incontri effettuati hanno evidenziato una domanda di formazione legata ai temi della tutela e valorizzazione del patrimonio culturale, della impresa e industria culturale e turistica.

Con riferimento all'analisi dei dati forniti dagli studi di settore, si è fatto riferimento al Sistema informativo "Excelsior" di Unioncamere - Ministero del Lavoro, al Sistema nazionale di osservazione permanente delle professioni e dei relativi fabbisogni progettato e realizzato da

ISFOL su incarico del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, al rapporto Fondazione Symbola 2017-UnionCamere. I database forniscono dati sia con riferimento al contesto nazionale sia disaggregati a livello regionale, rielaborando, peraltro, nelle proiezioni di medio termine i dati dell'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE).

I dati Almalaurea sulla condizione occupazionale dei laureati presso il CdS in *Lettere e Beni culturali* dell'Università di Foggia sono stati interrogati in relazione al dato nazionale e a quello regionale, al fine di valutarne l'efficacia in maniera più completa, avvertendo che tuttavia esiste una forte mobilità dei laureati verso altre regioni.

Sono stati analizzati i dati 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.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di tenere in debito conto l'ampia bibliografia sugli studi di settore, da integrare opportunamente con i risultati degli incontri con le parti interessate.

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 ciascun profilo professionale sono descritte in modo completo nella SUA-CdS (Quadro A2.a) e nel documento di Analisi della domanda di formazione e 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

Il CdS è di nuova attivazione; tuttavia, intende usufruire delle possibilità offerte dall'Ateneo in merito ai tirocini formativi e di orientamento rivolti ai propri neolaureati, 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 extracurricolari, che gestisce, appunto, l'attivazione di tirocini di orientamento extracurricolari finalizzati ad agevolare le scelte professionali e l'occupabilità dei giovani nel percorso di transizione tra università e lavoro, offrendo anche servizi d'informazione ed orientamento al lavoro, e di un Ufficio tirocini extracurricolari, che assicura gli adempimenti amministrativi necessari all'attivazione dei tirocini medesimi. Uno specifico ambito delle attività

di tirocinio fruibili dagli studenti è, inoltre, previsto dal Programma Erasmus+, Azione Chiave 1, Mobilità degli Studenti per Tirocinio (cfr. la pagina *web* <http://www.unifg.it/internazionale/tirocini-e-stage-allestero/erasmus-tirocini>). La Commissione Tirocini e il CdS sono costantemente impegnati in un processo di revisione delle convenzioni in atto e nell'implementazione di nuove convenzioni con enti territoriali pubblici e privati e con aziende operanti non solo nella tutela e nella promozione dei beni culturali, ma anche nei settori della comunicazione e della divulgazione storico-letteraria e artistica, dell'editoria, della valorizzazione di tradizioni e identità locali.

#### Criticità evidenziate

Nessuna.

#### Proposte di miglioramento

Si suggerisce di incrementare l'organizzazione delle attività, a cominciare dalla convocazione periodica delle parti sociali, e di pubblicizzare le opportunità offerte dai tirocini all'estero e post *lauream*. In particolare, gli enti partecipanti al tavolo tecnico del 16.10.2019 hanno sottolineato l'importanza dell'implementazione dell'attività di tirocinio del CdS presso imprese, enti e istituzioni, privati (Confindustria) o statali, quali Soprintendenze, Poli museali, Uffici regionali, enti locali (Comune di Pietramontecorvino), società e imprese dei settori della valorizzazione e gestione dei Beni Culturali e del Turismo (Archeologica, Frequenze, APS OnlyFood, Utopikamente).

Si raccomandano, altresì, il costante e dettagliato aggiornamento delle informazioni sul sito *web* del Dipartimento (cfr. la pagina *web* [www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/tirocinio](http://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/tirocinio)) e la promozione di altre convenzioni con aziende ed enti territoriali, pubblici e privati.

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

Nel documento di Analisi della domanda di formazione si prende in considerazione l'ampia letteratura in merito alle prospettive occupazionali.

Gli studi di settore e le analisi a livello regionale e nazionale confermano, per il settore turistico (decennio 2007-2017), un trend di crescita annuale pari a circa il 2,6%; per la Regione Puglia la crescita del PIL turistico del 2018 è stata stimata nel + 5,5% rispetto all'anno precedente (dati Puglia Promozione, Osservatorio turistico regionale 2018); a livello nazionale i flussi turistici dovrebbero superare i 520 milioni nel 2020, con un aumento del 40% rispetto alle presenze attuali (studi ISFOL ed Excelsior 2018) e prevedono un'espansione delle professioni legate al turismo, alla cultura, al "made in Italy", all'uso del tempo libero.

I profili in uscita di Tecnici dei musei - (3.4.4.2.1), Stimatori di opere d'arte - (3.4.4.3.1), Tecnici del restauro - (3.4.4.4.0), compresi tra i Tecnici dei servizi culturali (3.4.4), prevedono una variazione degli occupati pari ad un 14,3%, un valore al di sopra della crescita media fino al 2019 (2,5%). La base occupazionale dovrebbe, quindi, aumentare di 10.346 unità, secondo le previsioni Istat. La domanda totale di lavoro dovrebbe ammontare a 58.619 assunzioni, di cui 48.273 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 10.346 per aumento dello *stock* occupazionale.

Resta, dunque, evidente l'interesse del mercato del lavoro per tali figure.

I profili in uscita di Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate - (3.4.1.1.0), Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali - (3.4.1.2.1), Organizzatori di convegni e ricevimenti - (3.4.1.2.2), Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi - (3.4.1.5.1), Guide turistiche - (3.4.1.5.2), compresi nelle Professioni tecniche delle attività turistiche, ricettive ed assimilate, prevedono, a detta dell'Istat, una variazione degli occupati pari ad un 15,3%, un valore al di sopra della crescita media nel periodo di riferimento (2,5%). La base occupazionale dovrebbe, quindi, aumentare di 12.899 unità. La domanda totale di lavoro dovrebbe ammontare a 55.872 assunzioni, di cui 12.899 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 12.899 per aumento dello *stock* occupazionale.

I dati Almalaurea 2017 in merito alla classe di laurea in *Beni culturali* (L-1) rilevano a livello nazionale come lavori il 35,3% degli intervistati ad un anno dalla laurea, ma di questi quasi la metà (48,5%) prosegue il lavoro già iniziato prima della laurea. Si segnala un alto numero di contratti *part-time* (65,5%), mentre a t.i. sono solo il 17,1% dei laureati che lavorano. Il 60,3% degli intervistati ritiene la laurea conseguita poco o per nulla efficace nel mondo del lavoro, a fronte del 16% che la giudica efficace.

A livello locale, lavora il 28,6% degli intervistati ad un anno dalla laurea, di cui la totalità inizia un lavoro mai svolto prima. A fronte della retribuzione media nazionale, i laureati di Foggia presentano un livello retributivo molto basso (200 euro) e la totalità ritiene la formazione ricevuta molto adeguata e, dunque, la laurea molto efficace per la ricerca di lavoro.

Non è stato possibile analizzare la condizione occupazionale a tre anni dalla laurea per assenza dei questionari sul sito AlmaLaurea.

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

Il 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 dell'a.a. 2020-2021 (Quadro A4.b1, A4.b2, A4.c) risulta definito ed efficace, così come promosso dalla CPDS.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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 dell'a.a. 2020-2021 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 University?*

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Le informazioni sugli obiettivi della formazione contenute nella sezione A delle SUA-CdS di entrambi gli anni accademici presi in considerazione in questa sede 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](http://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/organizzazione/scheda-sua-cds-distum)). Esse risultano coerenti con quanto pubblicato sul portale di *University*.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

## Docenti

### Barbara De Serio (presidente)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa

ai sensi dell'art. 3 comma 2 del dlgs 39/93

### Ezio Del Gottardo (componente)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa

ai sensi dell'art. 3 comma 2 del dlgs 39/93

### Danilo Leone (componente)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa

ai sensi dell'art. 3 comma 2 del dlgs 39/93

### Francesca Sivo (componente)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa

ai sensi dell'art. 3 comma 2 del dlgs 39/93



## Studenti

### Ludovica Martino (componente)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa

ai sensi dell'art. 3 comma 2 del dlgs 39/93

### Ada Eva Mennuni (componente)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa

ai sensi dell'art. 3 comma 2 del dlgs 39/93

### Roberta Petrillo (componente)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa

ai sensi dell'art. 3 comma 2 del dlgs 39/93

### Maria Teresa Riccelli (componente)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa

ai sensi dell'art. 3 comma 2 del dlgs 39/93