



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), 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), 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-](https://www.unifg.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/20-01-2020/bozza_piano_strategico_2020_2022.pdf)

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), 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/sites/default/files/allegatiparagrafo/26-04-2017/linee_attuative_della_pianificazione_strategica_di_ateneo.pdf), nonché la pagina *web* <https://www.unifg.it/internazionale>]). L'Ateneo rilascia anche il *Diploma Supplement*, secondo le modalità consentite dal sistema "ESSE3" (cfr. la pagina *web* <https://www.unifg.it/didattica/segreterie-online/certificati/certificazione-di-laurea-e-diploma-supplement>). Delle attività di internazionalizzazione svolte nel Dipartimento si occupa la Delegata del Direttore, prof.ssa Tiziana Ingravallo (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/didattica/studiare-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), 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 e 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 Magistrale Interclasse in Scienze pedagogiche e della progettazione educativa

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

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Rispetto alla necessità di una puntuale analisi e riflessione sugli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti la CPDS ha sempre sollecitato e sempre invita i GAQ dei CdS del Dipartimento ad analizzare approfonditamente i contenuti dei questionari, per rilevare specifici bisogni evidenziati dagli studenti, nonché per circoscrivere possibili elementi di criticità e attuare, in tal modo, interventi correttivi rispetto ai punti deboli eventualmente riscontrati dagli studenti stessi nel processo di assicurazione della qualità della didattica (cfr., a seguire, anche il punto A2). Per questo stesso motivo i componenti della CPDS, che durante la “Settimana dello Studente” sono sempre entrati in aula per sensibilizzare gli studenti rispetto alla necessità di compilare consapevolmente i questionari di valutazione della didattica, hanno sempre restituito agli studenti, prima di invitarli a compilare i questionari, un breve resoconto dei dati desunti dai questionari compilati nell’anno accademico precedente, presentando contestualmente alcune delle strategie di risoluzione intraprese. Va precisato che, per il secondo semestre dell’a.a. 2019-2020 e per il primo semestre dell’a.a. 2020-2021, a causa dell’emergenza epidemiologica da COVID-19, i docenti impegnati nelle attività didattiche per il semestre hanno presentato l’iniziativa della “Settimana dello Studente” nelle *virtual room*, sul portale dei servizi *e-learning* dell’Ateneo, dove si sono svolte le lezioni del secondo semestre dell’a.a. 2019-2020 e dove si stanno svolgendo, in parte, le lezioni dell’anno accademico in corso, esclusi gli insegnamenti del primo anno dei CdS Triennali. Quanto alla presenza in aula, durante l’iniziativa, dei rappresentanti degli studenti, nel rispetto delle Linee guida per la “Settimana dello Studente”, che prevedono la necessità di raccogliere eventuali criticità avanzate dai presenti, per la “Settimana dello Studente” del secondo semestre dell’a.a. 2019-2020 e per quella del primo semestre dell’a.a. 2020-2021, la componente studentesca della CPDS si è resa disponibile per raccogliere, tramite posta elettronica, al termine della compilazione del questionario, eventuali

osservazioni e criticità, per farne oggetto di discussione accurata all'interno degli organi competenti.

L'importanza del processo e la necessità di un corretto utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti ha sempre portato la CPDS a convocare i Referenti dei CdS coinvolti nell'iniziativa, al termine di ogni "Settimana dello studente", sempre in base a quanto previsto dalle Linee guida che regolano il processo, per approvare i resoconti finali delle attività, nonché per condividere con i docenti la necessità di promuovere la cultura della qualità della didattica tra docenti e studenti e di accrescere la conoscenza e la consapevolezza del ruolo peculiare dei questionari di valutazione ai fini dell'organizzazione dei CdS e della didattica erogata (cfr. i verbali della CPDS dei giorni 11.12.2019, 7.05.2020 e 21.12.2020). Per una più approfondita descrizione del processo, ovvero dell'impegno che la CPDS investe per portarlo a termine e per evidenziarne l'efficacia, si veda la Sezione 1, punto 2a, dove sono stati anche indicati i riferimenti ai rispettivi verbali in cui la CPDS ha di volta in volta registrato l'andamento delle attività.

Quanto al resoconto dei dati desunti dai questionari compilati nell'a.a. 2018-2019, nel caso specifico del CdS in oggetto si rileva un ulteriore, seppur lieve, miglioramento, dall'a.a. 2018-2019 all'a.a. 2019-2020, nella valutazione media relativa agli insegnamenti, con particolare riferimento alla proporzione del carico di studio rispetto ai crediti assegnati, alle docenze, ovvero alla capacità dei docenti di esporre gli argomenti in modo chiaro e in modo coerente con quanto dichiarato sulla pagina *web* relativa al CdS, all'interesse dello studente nei confronti degli argomenti presentati durante le lezioni, e all'organizzazione, con particolare riferimento al carico di studio complessivo e, relativamente, al primo semestre dell'a.a. 2019-2020, alle aule e ai locali per le attività integrative. L'indice di gradimento, nelle rilevazioni relative all'a.a. 2019-2020, supera l'80%, al pari di quello dell'a.a. 2018-2019, e si attesta, nel totale delle risposte al questionario, sull'89,72%. Tale valore, di poco superiore a quello dell'a.a. 2018-2019, che era pari all'88,13%, conferma l'alto livello di soddisfazione degli studenti nei confronti del CdS. I dati relativi ai questionari compilati nell'a.a. 2018-2019 sono stati restituiti agli studenti nel corso della "Settimana dello studente" avviata nel primo e nel secondo semestre dell'a.a. 2019-2020 (cfr. la Sezione 1, punto 2a; cfr. anche i resoconti delle attività realizzate durante la "Settimana dello studente" del primo e del secondo semestre dell'a.a. 2019-2020, nonché quelli del primo semestre dell'a.a. 2020-2021).

La CPDS registra, da parte del GAQ del CdS in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa*, una buona disponibilità ad avviare questi momenti di riflessione, come evidenziato nelle SUA-CdS dell'a.a. 2019-2020 e dell'a.a. 2020-2021 (Quadro B6), dove vengono rispettivamente presi in considerazione i dati desunti dai questionari compilati nell'a.a. 2018-2019 e quelli compilati nell'a.a. 2019-2020, che come già detto evidenziano un ulteriore miglioramento della valutazione media complessiva del CdS, tanto da parte degli studenti frequentanti, quanto da parte di quelli non frequentanti. Nella SUA-CdS dell'a.a. 2019-2020 si chiarisce apertamente che, pur non essendo stati ancora pubblicati, i risultati aggregati della valutazione degli studenti sono stati condivisi con i docenti del CdS. In aggiunta a ciò si precisa che in una successiva riunione del GAQ i componenti avrebbero provveduto a discutere collegialmente le opinioni degli studenti e, successivamente, a renderle pubbliche in forma aggregata. La stessa precisazione non è presente nella SUA-CdS dell'anno accademico in corso. Sentita, però, la Referente del CdS, prof.ssa

Isabella Loiodice, la CPDS è a conoscenza del fatto che anche quest'anno i risultati aggregati della valutazione degli studenti sono stati condivisi con i docenti del CdS.

Criticità evidenziate

Non si registra, nei verbali, un'analisi degli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti nell'ambito del GAQ, né si fa riferimento a riunioni del GAQ allargate ai docenti del CdS per discutere collegialmente le opinioni degli studenti (cfr. i verbali delle riunioni del GAQ del suddetto CdS, pubblicati sulla pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica/verbali-commissione-aq-cdl-0>).

Proposte di miglioramento

Si suggerisce un momento di riflessione collettiva sulle rilevazioni degli studenti tanto nell'ambito delle riunioni del GAQ, quanto nell'ambito di riunioni allargate ai docenti del CdS.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Risultano pubblicati sul sito *web* del Dipartimento gli esiti dei questionari degli studenti, in forma aggregata per Dipartimento e CdS, aggiornati all'a.a. 2019-2020, oltre a quelli relativi all'a.a. 2018-2019 e all'a.a. 2017-2018 (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica>). Quella appena descritta, oltre alla SUA-CdS (Quadro B6), risulta la forma più evidente di pubblicizzazione dei dati, che in tal modo risultano accessibili anche agli studenti (per approfondimenti sulla SUA-CdS cfr. la stessa pagina *web*).

Come si evince, in particolare, dal RRC del 2017, l'ultimo compilato in ordine di tempo, la revisione del processo di valutazione dei dati raccolti dai questionari, ben descritta, coinvolge solo i docenti; si legge, infatti, che i questionari sull'efficacia della didattica, compilati ad opera degli studenti in forma anonima, vengono consegnati dagli uffici preposti alla Referente, che convoca i docenti per discutere con loro gli eventuali problemi riscontrati dagli studenti rispetto ai loro insegnamenti (cfr. anche la SUA-CdS, Quadro B6, nonché la Sezione 3, punto A1).

Criticità evidenziate

Nonostante i suggerimenti della CPDS, che tanto nella relazione del 2018 quanto in quella del 2019 aveva proposto di mettere a sistema almeno due incontri annuali aperti a tutti gli studenti, uno per semestre in entrambi gli anni di corso, per discutere i dati desunti dagli esiti dei questionari, dalla documentazione analizzata non si evidenzia un accoglimento della suddetta proposta e continuano a non essere registrati incontri allargati agli studenti, nei quali poter discutere le rilevazioni effettuate dall'analisi dei questionari.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce, innanzitutto, di discutere i dati desunti dagli esiti dei questionari, in forma aggregata, nelle riunioni dei GAQ, del quale fa parte anche un rappresentante degli studenti, che in tal modo potrebbe farsi portavoce, con i propri colleghi, degli argomenti affrontati nel corso delle riunioni. Certamente la partecipazione del solo rappresentante degli studenti non è sufficiente, per cui si consiglia di programmare degli incontri annuali allargati agli studenti, almeno due, uno per semestre, per ogni anno di corso, al fine di discutere delle percentuali di

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

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Il CdS non dispone di procedure sistematiche per accogliere gli eventuali reclami degli studenti, che vengono attualmente gestiti dalla Referente, dai rappresentanti degli studenti, nonché da tutti i docenti del CdS, con particolare riguardo ai docenti di riferimento, che all'occorrenza rispondono ai messaggi degli studenti per posta elettronica e assicurano loro la possibilità di incontrarsi, tanto durante le ore di ricevimento, quanto in altri giorni opportunamente concordati, soprattutto nel caso del ricevimento degli studenti lavoratori e non frequentanti. A partire dal mese di marzo 2020, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, la gestione di qualunque tipo di richiesta avanzata dagli studenti viene effettuata *online*, nelle *virtual room* appositamente predisposte dal CEA sul portale dei servizi *e-learning* dell'Ateneo, all'interno delle quali si svolgono anche le attività didattiche.

Il CdS si avvale, inoltre, delle due procedure di gestione dei reclami degli studenti attivate, rispettivamente, dalla Commissione Tirocini e dalla CPDS, nonché delle azioni di accoglienza dei bisogni degli studenti avviate dallo spazio orientamento e dallo spazio internazionalizzazione del Dipartimento, che operano a favore degli studenti di tutti i CdS (cfr. la Sezione 2, punti 1b e 1c). Più precisamente, la Commissione Tirocini ha individuato, per ogni CdS, un docente referente, interno alla Commissione, che ha il compito di gestire eventuali difficoltà degli studenti, soprattutto in riferimento alle attività di tirocinio (cfr. la pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegatiparagrafo/18-12-2020/regolamento_unico_di_tirocinio_distum.pdf); la CPDS ha individuato nelle figure di due membri della suddetta commissione, ugualmente distribuiti tra componente docente e studentesca, i referenti per gli studenti del CdS in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa*, attualmente non formalmente rappresentato nella CPDS dalla componente studentesca, poiché non si dispone di Consiglieri di Dipartimento iscritti a questo CdS (cfr. la Sezione 1, punto 3; cfr. anche la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica>).

Un ulteriore strumento di partecipazione degli studenti al SAQ è quello descritto nel RRC del 2017 (Quadro 4), in cui si fa riferimento a un gruppo *facebook* denominato "Info dalle Commissioni di Dipartimento", realizzato e gestito dalle rappresentanze studentesche con l'approvazione dei docenti del CdS, nel quale vengono presentati agli studenti gli organi istituzionali che regolano il

funzionamento del Dipartimento, rendendo noti i diversi componenti, e vengono pubblicati gli esiti degli aspetti più significativi discussi nel corso delle riunioni istituzionali, in funzione di una maggiore trasparenza, ma anche di una maggiore partecipazione degli studenti ai processi di AQ del Dipartimento e, nel caso specifico, del CdS in oggetto.

In ultima istanza è possibile, per gli studenti, avanzare segnalazioni e reclami via *web* e per posta elettronica al Difensore degli studenti, una figura appositamente preposta dall'Ateneo a garantire la tutela e l'effettività dei diritti degli studenti, nominata per la prima volta con Decreto del Rettore n. 8286 - II/17 Rep. N. 352/2017 del 23 marzo 2017 per il quadriennio accademico 2017/2021 (cfr. la pagina *web* <https://www.unifg.it/organidiateneo/difensore-degli-studenti>). La gestione avviene via *web* e per posta elettronica. Il responsabile del servizio didattico ha il compito di monitorare via *web* le segnalazioni pervenute alle strutture, che hanno, a loro volta, il compito di informare i Direttori dei Dipartimenti. Eventuali reclami degli studenti vengono discussi in CdD.

Criticità evidenziate

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

Proposte di miglioramento

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

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

In tutti i documenti analizzati vengono tenuti in debita considerazione sia i livelli di soddisfazione dei laureandi sia gli esiti dell'occupazione dei laureati rilevati tanto dall'Indagine AlmaLaurea 2019 sulla condizione occupazionale dei laureati fino all'anno 2018, quanto dall'Indagine AlmaLaurea 2020 sulla condizione occupazionale dei laureati fino all'anno 2019. Nelle SUA-CdS dell'a.a. 2019-2020 e dell'a.a. 2020-2021 (Quadro B7; Quadro C2) vengono riportati i dati relativi ai due anni di riferimento, che ove possibile, in rapporto al numero di laureati della classe, descrivono la condizione occupazionale dei laureati fino a cinque anni dal conseguimento del titolo e che vengono opportunamente comparati con gli anni accademici precedenti, al fine di registrare un miglioramento dell'andamento occupazionale. In entrambe le analisi effettuate si leggono valutazioni positive rispetto ai diversi aspetti analizzati e si registra anche un netto miglioramento dall'anno 2019 all'anno 2020 per quanto riguarda il numero di

studenti frequentanti, che nella SUA-CdS dell'a.a. 2018-2019 aveva indotto ad ipotizzare un'alta presenza di studenti lavoratori, in seguito confermata dalle indagini relative alla frequenza delle lezioni e da quelle relative al gradimento della didattica del CdS attraverso la compilazione dei questionari da parte degli studenti, in concomitanza con un numero basso di studenti frequentanti. La prova di questa ipotesi si coglie nell'aumento del numero di frequentanti registrato nella SUA-CdS dell'a.a. 2019-2020, che pur continuando ad evidenziare un numero alto di studenti lavoratori, ha messo chiaramente in luce una serie di correttivi didattici per andare incontro alle esigenze degli studenti lavoratori, rendendoli in tal modo più partecipi alla vita universitaria grazie alle numerose azioni di supporto e tutorato allo studio avviate dai docenti del CdS. I suddetti interventi messi in atto dal GAQ sono finalizzati, tra le altre cose, a comprendere se la bassa frequenza dei corsi da parte degli studenti sia legata solo alla condizione occupazionale o se, a quella, si aggiungono altri fattori [cfr. la SUA-CdS dell'a.a. 2019-2020 (Quadro B7)].

Anche nel RRC del 2017 (Quadro 1b) vengono riportati i dati dell'indagine AlmaLaurea relativi ai laureati occupati a un anno dal conseguimento del titolo (i dati analizzano le condizioni occupazionali dei laureati nel 2015, suddivise, in questo caso, per classi di laurea, in virtù del fatto che il RRC è stato redatto nel 2017).

La CPDS condivide le azioni messe in atto dal CdS, che consentono di confrontarsi direttamente con i laureandi, accogliendo, in modo particolare, le esigenze degli studenti lavoratori, durante le attività di tutorato e supporto allo studio, oltre che attraverso le consuete azioni di rilevazione del loro livello di soddisfazione rispetto alla qualità della didattica del CdS.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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 interna al CdS o di Dipartimento per gestire eventuali reclami, non solo da parte degli studenti (cfr. la Sezione 3, punto A3), i docenti e gli studenti hanno modo di rendere agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento in tutti gli organi preposti all'assicurazione della qualità, che registrano la contestuale presenza di entrambe le componenti e che, pertanto, consentono e assicurano un'assidua e costante circolazione delle informazioni tra le parti coinvolte nel processo. A farsi carico di accogliere osservazioni e proposte di miglioramento, come dichiarato da docenti, studenti e personale di supporto, è la Referente del CdS, che riceve gli attori in questione, anche telematicamente, su esplicita richiesta degli stessi. Gli studenti vengono ricevuti, in presenza e in via telematica, anche dai docenti del CdS, durante le ore di ricevimento e su prenotazione. Rispetto agli studenti, che il CdS considera parti interessate privilegiate nell'ambito del SAQ, si sta rivelando produttivo il gruppo *facebook* già citato (cfr. la Sezione 3, punto A3), oltre all'iniziativa dell'*Educational Cafè*, un ciclo di incontri formativi e informativi rivolti agli studenti

iscritti al primo e secondo anno, durante i quali i docenti del CdS presentano i servizi del Dipartimento, la composizione e i compiti dei principali organi (GAQ, Commissione Tirocini, CPDS, Commissione Unica Pratiche Studenti), al fine di garantire loro la possibilità di individuare più agevolmente i referenti cui rivolgersi per discutere di eventuali problemi, sulla base delle specifiche competenze di ciascun organo. Obiettivo dell'iniziativa, come si legge nelle SUA-CdS dell'a.a. 2019-2020 e dell'a.a. 2020-2021 (voce "Il Corso di Studio in breve"; Quadri B5 e C3), è quello di ottimizzare il rapporto tra studenti, docenti e componente tecnico-amministrativa, soprattutto attraverso una maggiore e migliore conoscenza dell'istituzione universitaria. L'iniziativa è giunta alla sua quarta edizione e, per l'a.a. 2019-2020, si è tenuta nei giorni 3 e 24 ottobre e 7 novembre 2019. Rispetto alla suddetta iniziativa si registrano informazioni anche nel RRC del 2017 (Quadri 1a, 1b, 2b, 1c, 2c, 3c, 4c e 4b), in cui appariva già chiara l'intenzione di portare a sistema il progetto, definito nelle suddette SUA-CdS "prassi consolidata", a conferma di un processo di AQ pienamente in atto.

Non si registra, per l'anno accademico in corso, una riedizione dell'iniziativa *Educational Cafè* perché, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, non è stato possibile organizzarla, a fronte delle numerose altre iniziative di accoglienza degli studenti, che hanno sovraccaricato la piattaforma *e-learning* dell'Ateneo, nel tentativo di andare incontro quanto più possibile alle esigenze e alle richieste degli studenti.

Criticità evidenziate

Nel RRC del 2017 (Quadro 4c) si legge che, per migliorare e ampliare le opportunità di comunicazione, analisi e revisione dei processi di AQ del CdS da parte dei docenti e del personale amministrativo, la Referente intendeva avvalersi della compilazione di questionari anche da parte dei suddetti attori del sistema. Attualmente non si ha ancora riscontro dell'effettiva elaborazione e somministrazione di tali questionari.

Non si registra per tutti gli organi la presenza del personale di supporto, che partecipa solo al lavoro di alcuni gruppi e alcune commissioni e non risulta ad esempio presente nel GAQ.

Proposte di miglioramento

Si consiglia ancora una volta, come già fatto nelle tre relazioni annuali precedenti, l'attivazione di una procedura di gestione dei reclami, che consentirebbe a tutti, anche a docenti, studenti e personale di supporto non direttamente coinvolto negli organi istituzionali, di esprimere le proprie opinioni e/o di avanzare suggerimenti e proposte di miglioramento in rapporto ad eventuali problemi. Si suggerisce, inoltre, di integrare il GAQ del CdS con una componente tecnico-scientifica o amministrativa, attualmente non presente nel suddetto organo di AQ, che possa farsi portavoce di specifiche esigenze dei colleghi e che possa agevolare la circolazione delle politiche di AQ adottate dal GAQ del CdS anche tra il personale amministrativo del Dipartimento. Si consiglia, infine, di portare a termine alcuni processi avviati e non conclusi. Rispetto al seminario di formazione "*Educational Cafè* sull'Internazionalizzazione", ad esempio, si suggerisce di riprenderne l'organizzazione, così come ci si proponeva di fare nella riunione del GAQ del giorno 11.01.2018.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Non risulta, dai verbali delle riunioni, che il GAQ proceda a un esame dei questionari compilati dagli studenti, relativi all'analisi della qualità della didattica. Le criticità rilevate dai questionari e le segnalazioni ricevute vengono, però, accolte dalla Referente, come registrato nel RRC del 2017 (Quadri 2a e 4b, in cui si fa riferimento ad una specifica procedura adottata dal CdS, secondo cui la Referente, che dispone dei risultati dei questionari, convoca eventualmente i docenti nei confronti del cui insegnamento gli studenti dichiarano di avere problemi) e nelle SUA-CdS dell'a.a. 2019-2020 e dell'a.a. 2020-2021 (Quadro B6, in cui si fa appunto riferimento alla condivisione individuale dei dati rilevati dai questionari degli studenti con i docenti del CdS e all'intenzione di discutere collegialmente i dati nell'ambito del GAQ). Dunque, i docenti del CdS manifestano di dare seguito alle indicazioni più volte fornite dalla CPDS (cfr., tra le altre, la Relazione annuale del 2019), che raccomanda sempre di analizzare nelle riunioni degli organi preposti al controllo della qualità della didattica i contenuti dei questionari, per circoscrivere elementi di criticità e attuare appropriati e tempestivi interventi correttivi.

Rispetto agli esiti dei questionari di valutazione della qualità della didattica relativi all'a.a. 2018-2019 e 2019-2020, che sono stati puntualmente analizzati dalla Referente del CdS, non è stato necessario mettere in atto azioni di miglioramento perché le rilevazioni riportano percentuali di gradimento della qualità della didattica da parte degli studenti molto alte, che si attestano sulle seguenti percentuali, rispettivamente ai due anni accademici considerati: 88,13 per l'a.a. 2018-2019 e 89,72 per l'a.a. 2019-2020. L'alta percentuale di gradimento della qualità della didattica da parte degli studenti che hanno compilato i questionari nei due anni considerati, con particolare riferimento all'a.a. 2019-2020, è stata evidenziata anche dalla CPDS, che nel corso delle riunioni dedicate all'analisi dei suddetti questionari ha anche proposto di avanzare al Direttore la richiesta di valorizzare gli ottimi risultati raggiunti dai CdS del Dipartimento in termini di qualità della didattica, percepiti molto positivamente dagli stessi studenti, attraverso la redazione di un documento di sintesi, che metta in evidenza il progressivo continuo miglioramento della qualità della didattica dei CdS del Dipartimento nel corso degli ultimi tre anni; tale documento potrebbe costituire la base per presentare i CdS ai nuovi immatricolati e, in generale, agli *stakeholders* con cui il Dipartimento interagisce per monitorare l'andamento dei CdS e per migliorare continuamente l'offerta formativa da questi proposta (cfr. i verbali della CPDS del 22.06.2020 e del 26.10.2020).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Tanto nelle SUA-CdS dell'a.a. 2019-2020 e dell'a.a. 2020-2021, quanto nel RRC del 2017 si fa riferimento ai suggerimenti segnalati nelle Relazioni annuali della CPDS, come pure dagli altri organi preposti all'AQ, ai cui interventi di revisione e monitoraggio viene accordato ampio

credito (cfr., relativamente alla Relazione annuale della CPDS del 2018, il verbale del GAQ del 16.01.2019, che al primo punto all'ordine del giorno riporta, appunto, la discussione dei risultati della relazione della CPDS dell'a.a. 2018-2019).

Una la principale criticità evidenziata dalla CPDS e discussa nella suddetta riunione del GAQ, ovvero il problema della regolarità delle carriere degli studenti, rispetto al quale la Referente del CdS ha ricordato che era già stata avviata una prima procedura anonima per il monitoraggio delle cause degli abbandoni in collaborazione con la Segreteria studenti. Pur non trattandosi di un elemento particolarmente preoccupante, come ribadito anche nella SMA del 2019 e in quella del 2020, nelle quali sono stati programmati una serie di interventi correttivi, il GAQ si impegna a monitorare con attenzione gli orari delle lezioni in modo tale da consentire, anche agli studenti lavoratori, di poter frequentare i corsi (su questo aspetto cfr. anche la Sezione 2, punto 1b, e la Sezione 3, punti A3, B6 e D5).

Pur non essendo stata segnalata dalla CPDS tra le criticità, nel verbale della riunione del GAQ del 16.01.2019 si fa anche riferimento alla condizione occupazionale dei laureati, a dimostrazione dell'interesse che il CdS manifesta nei confronti del problema in questione. Rispetto a questo aspetto si evidenzia un'ampia azione di pubblicizzazione e informazione tra gli studenti e tra gli attori sociali dell'Università e del sistema scolastico in generale dell'ulteriore opportunità offerta dalla recente normativa nazionale, che apre ai laureati in discipline pedagogiche nuovi sbocchi occupazionali, anche in ambito socio-sanitario, in virtù del riconoscimento delle figure dell'educatore e del pedagoga.

Criticità evidenziate

Non si registra, nei verbali delle riunioni del GAQ relative all'anno accademico in corso, una riunione dedicata all'analisi della Relazione annuale della CPDS del 2019.

Proposte di miglioramento

Si ricorda di pianificare una riunione del GAQ per analizzare le considerazioni complessive della Relazione annuale della CPDS del 2019.

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

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

L'analisi della coerenza tra i programmi dei singoli insegnamenti e le conoscenze e competenze della relativa area di apprendimento che il CdS intende sviluppare nel laureato viene effettuata sia al momento della definizione del piano dell'offerta formativa sia al momento della proposta della stessa al CdD (cfr. i verbali del GAQ dei giorni 8.03.2019, 19.03.2019, 13.03.2020 e 23.04.2020):

nei verbali dei giorni 8.03.2019 e 13.03.2020 si dà avvio alla proposta di carico didattico, rispettivamente, per l'a.a. 2019-2020 e per l'a.a. 2020-2021. In entrambi i verbali si chiarisce che la proposta viene approvata in CdD, previa verifica della congruità dei programmi da parte del GAQ, che si riserva di analizzare, tra l'altro, gli obiettivi formativi, la coerenza del materiale didattico con i CFU e di richiedere eventuali adeguamenti ai docenti titolari dei rispettivi insegnamenti. Nel verbale del giorno 8.03.2019 si fa riferimento alla modifica dell'Ordinamento didattico approvata nella riunione del GAQ del 30.01.2019 (cfr. il relativo verbale), che include il *Curriculum* in "Esperto e coordinatore dei servizi educativi Montessori 0-3 anni", avviato nell'ambito della classe di laurea LM-50, in convenzione con l'Opera Nazionale Montessori, quindi con insegnamenti tenuti da formatori dell'Opera Nazionale Montessori, come da convenzione e secondo quanto indicato nella delibera del SA, pubblicata sulla pagina *web* dell'Ateneo (cfr. http://www2.unifg.it/Organizzazione/organi_accademici/senato/deliberazioni.asp), mentre nel verbale del 13.03.2020 si fa presente che, per quanto riguarda il *Curriculum* in "Esperto e coordinatore dei servizi educativi Montessori 0-3 anni", i tre insegnamenti con denominazione diversa rispetto al piano di studio tradizionale - ossia gli insegnamenti di *Storia dell'antropologia pedagogica*, *Psicometodologia Montessori e Laboratorio*, *Psicopedagogia Montessori* - vengono affidati, come da Convenzione tra l'Università di Foggia e l'Opera Nazionale Montessori, a formatori dell'Opera stessa.

Nei verbali del 19.03.2019 e del 23.04.2020 vi è nuovamente il riferimento all'analisi, alla discussione e alla validazione dei programmi di insegnamento, con riferimenti, anche in questo caso dettagliati, ai singoli programmi. Solo per l'a.a. 2019-2020 vengono registrati i programmi rispetto ai quali sono state chieste lievi modifiche, peraltro non sostanziali, ma solo di forma, a conferma del consolidamento di un processo di verifica e revisione della coerenza tra i programmi dei singoli insegnamenti e le conoscenze e le competenze della relativa area di apprendimento, al quale tutti i docenti del CdS si stanno attenendo, condividendo a più livelli la corretta compilazione del *syllabus*. Il riferimento al suddetto processo viene esplicitato anche nelle SUA-CdS dell'a.a. 2019-2020 e dell'a.a. 2020-2021 (Quadro A4) e nel RRC (Quadri 2b, 3b, 4b).

Apprezzabile la volontà del GAQ di migliorare il processo di revisione della coerenza tra i programmi dei singoli insegnamenti e le conoscenze e competenze della relativa area di apprendimento, come registrato nel RRC (Quadro 4b). Tale processo prevede una ricognizione semestrale dei risultati di apprendimento accertati, con una conseguente e costante revisione dei programmi di insegnamento e delle modalità di esame da parte dei docenti che afferiscono al CdS.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

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

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

I metodi e gli strumenti didattici descritti nelle schede dei singoli insegnamenti sono coerenti con i risultati di apprendimento riportati nel Quadro A4.b.2 delle SUA-CdS dell'a.a. 2019-2020 e dell'a.a. 2020-2021, in attuazione di un processo promosso e potenziato ogni anno dalla CPDS. A confermarlo sono i questionari di valutazione della qualità della didattica, compilati dagli studenti, che come riportato nelle riunioni della CPDS (cfr. i verbali del 22.06.2020 e del 26.10.2020) e del CdD (cfr. il verbale del 29.10.2020) evidenziano un elevato livello di soddisfazione sia rispetto ai docenti sia in rapporto all'adeguatezza di metodi, strumenti e materiali didattici, nonché delle attività di esercitazione e di laboratorio.

Nel RRC (Quadro 2c), tra le azioni di miglioramento della qualità della didattica, soprattutto in rapporto ai metodi, si evidenziava la necessità di rendere l'offerta formativa più attrattiva e in linea con le prospettive evidenziate dagli studi di settore; tra gli strumenti da utilizzare vi è il riferimento alla didattica attiva, in grado di favorire i processi di personalizzazione e individualizzazione dell'insegnamento. Tale consapevolezza si è poi convertita nella modifica dell'Ordinamento didattico (cfr. il verbale del Comitato di Indirizzo del giorno 11.04.2018 e il verbale del GAQ del 24.10.2018), presentata e approvata nell'a.a. 2019-2020 (cfr., tra gli altri, il verbale del GAQ del 30.01.2019), anche con lo scopo di rendere il CdS maggiormente rispondente alla nuova normativa nazionale (cfr. la legge di bilancio 2017, nonché la legge n. 65 del 2017 e la legge n. 378 del 2018, oltre alla nota ministeriale n. 14176 del 2018), che ha finalmente riconosciuto le figure dell'educatore e del pedagogo, quindi ai nuovi sbocchi occupazionali dei profili professionali formati dal CdS, come richiesto dalle parti sociali durante le consultazioni (cfr. la SUA-CdS dell'a.a. 2019-2020, Quadro A1b, nonché l'Analisi della domanda di formazione del CdS relativa all'a.a. 2019-2020, *online* sulla pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica/analisi-della-domanda-di-0>). A seguito della modifica dell'Ordinamento didattico, si è ovviamente provveduto a ridefinire i risultati di apprendimento riportati nel Quadro A4.b.2 della SUA-CdS, accanto ai metodi e agli strumenti didattici descritti nelle schede dei singoli insegnamenti.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

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

La domanda viene analizzata sulla base dei questionari di valutazione della didattica compilati dagli studenti frequentanti e dagli studenti non frequentanti. In assenza dei relativi questionari, tuttavia, non si può effettuare l'analisi in merito alle seguenti discipline: *Psicodinamica dei gruppi* (nel caso degli studenti frequentanti e non frequentanti) e *Diritto dell'Unione Europea, Psicologia del benessere emotivo, Psicomatologia Montessori e laboratorio, Storia del Cristianesimo antico, Storia dell'antropologia pedagogica* (nel caso degli studenti non frequentanti). Va però precisato, a proposito degli insegnamenti di *Psicomatologia Montessori e laboratorio* e di *Storia dell'antropologia*

pedagogica, che i suddetti insegnamenti fanno parte del *Curriculum* in “Esperto e coordinatore dei servizi educativi Montessori 0-3 anni”, in convenzione con l’Opera Nazionale Montessori, che da convenzione prevede la frequenza obbligatoria.

Dall’analisi degli esiti delle proposte della Relazione precedente emerge una valutazione globalmente positiva, con un indice medio pari a 3,56, nel caso degli studenti frequentanti, e a 3,40, nel caso degli studenti non frequentanti. Dall’analisi dei dati desunti dai questionari di valutazione della didattica compilati dagli studenti emerge, per l’a.a. 2019-2020, un livello complessivo di soddisfazione altrettanto positivo in merito ai *metodi, gli strumenti e i materiali didattici*, con una valutazione media pari a 3,60, nel caso degli studenti frequentanti, e a 3,59, nel caso degli studenti non frequentanti.

Analizzando i dati disaggregati dei questionari compilati dagli studenti, frequentanti e non frequentanti, per singola disciplina, si constata che nessun insegnamento ha ottenuto un livello complessivo di soddisfazione inferiore o pari a 2,5 di valutazione media.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Fermo restando l’ottimo livello raggiunto dal CdS in questione e, in generale, dai CdS del Dipartimento rispetto alla qualità della didattica, che la CPDS riconosce ed evidenzia anche le corso delle riunioni (cfr. i verbali del 22.06.2020 e del 26.10.2020), si continuano a suggerire alcune strategie migliorative, che potrebbero contribuire a conservare l’alto livello di qualità raggiunto nel corso dell’ultimo triennio: nello specifico, per quanto concerne le conoscenze preliminari, i docenti potrebbero continuare a dedicare qualche lezione introduttiva a verificare la presenza di eventuali lacune pregresse, ovvero a colmare tali lacune, come già fanno. In ogni caso, come già fatto presente (cfr. i suggerimenti della Sezione 1), si suggerisce al PQA di distinguere gli indicatori da prendere in considerazione per poter fornire una risposta obiettiva ed individuare delle efficaci e mirate strategie migliorative: le conoscenze preliminari possedute dagli studenti per la comprensione degli argomenti trattati durante i diversi insegnamenti (indicatore n. 1) prescindono, infatti, dai metodi, dagli strumenti e dai materiali didattici utilizzati dai singoli docenti durante l’insegnamento; si tratta, dunque, di un indicatore che meriterebbe un’attenzione specifica, al fine di riflettere in modo più circostanziato sull’organizzazione dell’offerta formativa e sulla strutturazione di più coerenti percorsi di studio.

Per quanto concerne gli strumenti didattici, i docenti potrebbero continuare a sollecitare gli studenti a frequentare con maggiore assiduità la biblioteca del Dipartimento, per consentire loro di acquisire una diretta conoscenza degli strumenti bibliografici e delle attrezzature di ricerca disponibili.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Premesso che le attività di esercitazione o laboratorio sono previste per pochissimi insegnamenti del CdS in questione, dall’analisi degli esiti delle proposte della relazione precedente emerge un livello di soddisfazione globalmente positivo, con un indice medio pari a 3,58. Dall’analisi dei dati

desunti dai questionari di valutazione della didattica compilati dagli studenti frequentanti, emerge un livello di soddisfazione altrettanto positivo, con una valutazione media pari a 3,60. Non è possibile analizzare il livello di soddisfazione da parte degli studenti non frequentanti perché nel questionario da loro compilato non compare la domanda relativa alle attività di esercitazione o laboratoriali.

Analizzando i dati disaggregati dei questionari compilati dagli studenti frequentanti, per singola disciplina, si constata che nessun insegnamento ha ottenuto un livello complessivo di soddisfazione inferiore o pari a 2,5 di valutazione media.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di continuare a sperimentare e ad utilizzare metodi didattici innovativi, che potrebbero garantire l'acquisizione di ulteriori competenze rispetto alle lezioni *ex cathedra*; si consiglia, inoltre, di potenziare sempre di più le attività di tutorato, allo scopo di aiutare gli studenti frequentanti e non frequentanti a colmare eventuali lacune.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Il CdS prevede attività di *stage* e tirocinio utili a consentire agli studenti di acquisire competenze professionalizzanti. Tali attività, nel numero di ore, nella durata e nella qualità, possono definirsi più o meno adeguate a una reale acquisizione di abilità pratico-professionali da parte degli studenti (cfr. il Regolamento Unico di Tirocinio pubblicato sulla pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegatiparagrafo/18-12-2020/regolamento_unico_di_tirocinio_distum.pdf). I colloqui periodici con i responsabili delle aziende, soprattutto in occasione dei tavoli tecnici, e le relazioni e i questionari compilati dai *tutor* aziendali, oltre che dai tirocinanti, al termine dell'attività di tirocinio degli studenti, secondo il modello pubblicato sul sito (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/servizio-didattica/tirocinio-0>), fanno emergere che in alcuni casi e per alcuni progetti e attività le ore di tirocinio non sono sufficienti, anche perché non sempre gli studenti sono in possesso di competenze aziendali, che vanno dunque acquisite nella prima fase delle attività per poter portare correttamente a termine l'intero processo (cfr. anche i verbali della Commissione Tirocini pubblicati sulla pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/node/3962>). Del resto, proprio la recente modifica del Regolamento Unico di Tirocinio, approvato nel CdD del 29.10.2020, dopo i precedenti passaggi dalla Commissione Tirocini e dalla CPDS, avvenuti, entrambi, il 26.10.2020 (cfr. i relativi verbali), è stata sollecitata dalla necessità di revisionare e ampliare le ore destinate all'attività di *stage* e tirocinio per diversi CdS afferenti al Dipartimento. Più precisamente, la modifica del suddetto regolamento ha riguardato l'art. 2 (premessa e commi 5 e 6) e l'art. 3. Nella premessa si chiarisce la distribuzione delle ore delle attività di *stage* e tirocinio per ogni CdS, nel comma 5 dell'art. 2 viene escluso il riferimento alla possibilità di equiparare l'attività di tirocinio con l'attività professionale, nel comma 6 dello stesso articolo si porta a regime una prassi adottata

nel periodo dell'emergenza sanitaria, considerata, quindi, una buona prassi, in grado di alleggerire il processo di ricezione delle pratiche da parte della segreteria didattica, e nell'art. 3 si fa riferimento alla possibilità di nominare come *tutor* esterni anche i dottorandi, i dottori di ricerca, gli assegnisti di ricerca, i cultori della materia e i tecnici scientifici, questi ultimi su esplicito suggerimento della CPDS.

A partire dal mese di marzo 2020, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, le attività di *stage* e tirocinio per il suddetto CdS e per tutti gli altri CdS afferenti al Dipartimento si stanno svolgendo regolarmente nella modalità *online*, grazie alla disponibilità degli enti e delle aziende che hanno accettato di adottare questa modalità per rispondere prontamente ai bisogni formativi degli studenti, su suggerimento della Commissione Tirocini, compresi i Centri di Ricerca e i Laboratori del Dipartimento. L'elenco degli enti convenzionati per le attività di *stage* e tirocinio a distanza è stato aggiornato sul sito del Dipartimento, sulla pagina dedicata alla Commissione Tirocini, e opportunamente pubblicizzato (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/servizio-didattica/tirocini/elenco-enti>).

Sempre a causa dell'emergenza sanitaria, secondo quanto, appunto, indicato nel comma 6 dell'art. 2, la consegna della documentazione finale delle attività di *stage* e tirocinio avviene attraverso il caricamento della stessa sul portale dei servizi *e-learning* dell'Ateneo (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/servizio-didattica/tirocini>).

Relativamente alle criticità evidenziate dalla CPDS nella Relazione annuale del 2019, si evidenzia un adeguamento degli obiettivi formativi riportati nei progetti formativi rispetto a quelli del CdS, a seguito della modifica dell'Ordinamento didattico avviata nel 2019, ovvero del riconoscimento delle figure professionali dell'educatore e del pedagogo, nonché rispetto a specifiche competenze richieste in qualunque settore aziendale, con particolare attenzione alle competenze linguistiche e informatiche (cfr., a tal proposito, i Regolamenti didattici relativi all'a.a. 2019-2020 e all'a.a. 2020-2021, pubblicati sulla pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/atti-e-documenti/regolamenti>).

Sempre nella Relazione annuale del 2019, per il CdS in questione, la CPDS aveva suggerito di avviare un processo sistemico di analisi dei dati emersi dai questionari degli studenti e degli enti ospitanti, in collaborazione con la Commissione Tirocini, cui spetta la responsabilità di questo processo, al fine di valutare l'ipotesi di un ampliamento della durata dell'attività di tirocinio, se richiesto dagli studenti o dai responsabili delle aziende ospitanti, in vista di future opportunità occupazionali.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di avviare un processo sistemico di analisi dei dati emersi dai questionari, in collaborazione con la Commissione Tirocini, nonché di valutare l'ipotesi di un ampliamento della durata dell'attività di tirocinio, se richiesto dagli studenti o dai responsabili delle aziende ospitanti, anche in vista di future opportunità occupazionali, utilizzando ad esempio i CFU delle discipline a scelta.

Rispetto agli scambi con le aziende del territorio, si segnala l'assenza della sistematicità degli incontri, per cui si invita la Referente del CdS a sollecitare la Commissione Tirocini ad organizzare tavoli tecnici con gli enti del territorio nell'interesse e nella tutela della qualità delle

attività di *stage* e tirocinio degli studenti iscritti al suddetto CdS (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/node/3962>, dove sono stati pubblicati i verbali dei tavoli tecnici e degli incontri di consultazione tra l'Università e le parti territoriali).

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Come evidenziato nelle SUA-CdS dell'a.a. 2019-2020 e dell'a.a. 2020-2021 (Quadro B5), da sempre il CdS utilizza strategie didattiche specifiche per rispondere ai bisogni formativi e alle esigenze degli studenti lavoratori, che dalle Indagini AlmaLaurea costituiscono una percentuale alta. Il CdS sta investendo, in modo particolare, sui percorsi di orientamento avviati dai docenti del CdS e dai *tutor* informativi e disciplinari, studenti o dottorandi selezionati dai docenti in base al merito (per approfondimenti sulle finalità del servizio e sulle attività cfr. la pagina *web* <https://www.unifg.it/didattica/orientamento-e-tutorato/tutorato>). Tali attività sono una condizione necessaria per comprimere e controllare il rischio dell'abbandono (*drop-out*) e del fenomeno dei fuori corso, ovvero per analizzare e meglio controllare il processo di avanzamento delle carriere. Altrettanto significativo il ruolo del Laboratorio di bilancio delle competenze e di progettazione formativa, con sede nel Dipartimento, che ha il compito di offrire agli studenti e ai laureati un servizio di orientamento personalizzato, in grado di sviluppare ed esercitare competenze di riflessività personale e professionale. Infine, ogni anno i docenti del CdS pubblicizzano il servizio "SOS esami", attivato dall'Area Orientamento e *Placement* di Ateneo, per supportare gli studenti in difficoltà, fuori corso o lavoratori (cfr. la pagina *web* <https://www.unifg.it/didattica/orientamento-e-tutorato/tutorato/servizio-sos-esami>). Quello dell'appuntamento individuale e del ricevimento su richiesta è una pratica adottata da molti docenti del CdS, come evidenziato nella pagina personale, dove accanto al consueto orario di ricevimento viene offerta la possibilità di fissare appuntamenti, anche telematici, maggiormente rispondenti alle esigenze individuali, soprattutto professionali, quindi in risposta ai bisogni degli studenti lavoratori, che diversamente, se l'orario di ricevimento è fissato al mattino, non avrebbero modo di incontrare agevolmente i docenti.

Tra le ulteriori azioni messe in atto dal CdS per accogliere le esigenze formative degli studenti lavoratori, che la CPDS condivide, vi è una corretta e sistematica programmazione del carico didattico, tanto per l'a.a. 2019-2020 quanto per l'a.a. 2020-2021, che prevede una più equa suddivisione delle attività didattiche tra mattina e pomeriggio e in tutti i giorni della settimana, con una maggiore presenza di lezioni pomeridiane, sicuramente vantaggiose, in termini di opportunità di frequenza, da parte degli studenti lavoratori (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/servizio-didattica/calendario-lezioni>).

Attualmente la situazione degli studenti, in generale, e degli studenti lavoratori, in particolare, è agevolata dalla possibilità di incontrare i docenti nelle *virtual room*, appositamente predisposte dal CEA sul portale dei servizi *e-learning* dell'Ateneo, a seguito dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, ovvero per garantire, tra le altre, le consuete attività didattiche e di ricevimento degli studenti.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si consiglia nuovamente di avviare l'indagine telefonica prospettata nel RRC (Quadro 4c) e finalizzata a valutare l'opportunità di progettare percorsi formativi differenziati e più adatti agli studenti lavoratori o impossibilitati a frequentare i corsi, ovvero a confermare l'efficacia dell'attuale offerta formativa.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Dall'analisi degli esiti delle proposte della Relazione precedente emerge un livello di soddisfazione globalmente positivo, con un indice medio pari a 3,11. Dall'analisi dei dati desunti dai questionari di valutazione della didattica compilati dagli studenti frequentanti emerge un livello di soddisfazione altrettanto positivo in merito ai *locali e alle aule in cui si svolgono le lezioni e ai laboratori*, con una valutazione media pari a 3,34. Non è possibile analizzare il livello di soddisfacimento da parte degli studenti non frequentanti perché nel questionario da loro compilato non compare la domanda relativa ai locali e alle aule.

Analizzando i dati disaggregati dei questionari compilati dagli studenti frequentanti, per singola disciplina, si constata che nessun insegnamento ha ottenuto un livello complessivo di soddisfazione inferiore o pari a 2,5.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

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

Qualificazione dei Docenti

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

La corrispondenza tra il settore scientifico-disciplinare degli insegnamenti e quello dei docenti del CdS viene monitorata sia al momento della definizione del piano dell'offerta formativa sia al momento della proposta del carico didattico dei docenti del CdS al CdD.

A monitorare, in generale, il processo per la verifica della coerenza tra il settore scientifico-

disciplinare dell'insegnamento e quello del docente è il GAQ (cfr., per gli anni accademici di riferimento, i verbali dei giorni 8.03.2019, 19.03.2019 e 13.03.2020). Nel caso dei docenti non strutturati tale verifica viene effettuata da un'apposita Commissione giudicatrice, nominata dal CdD, che valuta il *curriculum vitae* di coloro che rispondono al bando per l'insegnamento.

Quanto al CdS in oggetto, le rispettive SUA-CdS rilevano coerenza, ad eccezione delle seguenti discipline: *Psicologia dell'educazione* (M-PSI-04), per l'a.a. 2019-2020 e per l'a.a. 2020-2021, e *Comunicazione e spazio pubblico* (SPS/08), per l'a.a. 2020-2021. Nel primo caso si è scelto di affidare un insegnamento psicologico a un pedagogista per conferire all'insegnamento stesso un taglio più pedagogico, coerentemente con gli obiettivi in uscita e i profili professionali che il CdS intende formare, mentre nel secondo caso l'insegnamento è stato affidato a una docente afferente ad un settore scientifico-disciplinare affine (SPS/10).

La Commissione giudicatrice nominata dal CdD, che analizza, altresì, la percentuale delle ore di didattica frontale erogate da docenti strutturati, ha verificato che, nel caso specifico del *Curriculum* in "Esperto e coordinatore dei servizi educativi Montessori 0-3 anni", avviato nell'ambito della classe di laurea LM-50, in convenzione con l'Opera Nazionale Montessori (cfr. il punto B1), 98 ore (20,6%, pari a due insegnamenti) vengono sempre erogate da un docente non strutturato. La suddetta percentuale si giustifica in virtù della convenzione con l'Opera Nazionale Montessori, che rilascia il titolo in "Esperto e coordinatore dei servizi educativi Montessori 0-3 anni", in base alla quale si è stabilito che gli insegnamenti finalizzati alla formazione di questo specifico profilo professionale debbano essere affidati a formatori in possesso del titolo di specializzazione nel metodo Montessori.

Dalla SMA del 2020 si evince, inoltre, che la consistenza del corpo docente, rilevata con riguardo alla percentuale di ore di docenza erogate da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di insegnamento, molto superiore alla media nazionale e dell'area geografica nel 2018 (93,9%), subisce un leggero calo e si attesta all'86,8% nel 2019, a seguito dell'apertura del suddetto *Curriculum* in "Esperto e coordinatore dei servizi educativi Montessori 0-3 anni", che per convenzione deve, appunto, avvalersi di specialisti esterni. Tale novità ha anche determinato l'elevarsi del monte ore complessivo da 594 a 954.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Per quanto la questione non sia di specifica competenza del GAQ, si suggerisce di portare all'attenzione del Dipartimento la questione delle ore erogate da docenti a contratto e/o di settori scientifico-disciplinari affini a quello dell'insegnamento impartito.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Nonostante le sollecitazioni della CPDS, che da sempre svolge azioni di monitoraggio dello stato di aggiornamento delle pagine docenti presenti sul sito *web* del Dipartimento, sollecitando l'immissione dei *curricula vitae* mancanti, non sembra che il GAQ abbia messo in opera un efficace processo per il monitoraggio e lo stato di aggiornamento dei *curricula vitae* dei docenti

strutturati e a contratto sul sito del Dipartimento. Allo stato, le pagine dei docenti tramite il *link* di Dipartimento (<https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/storia-ed-organizzazione/personale-docente>) 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 quelli 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 4.12.2019 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

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

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Dall'analisi degli esiti delle proposte della Relazione precedente emerge una valutazione

globalmente positiva, con un indice medio pari a 3,63, nel caso degli studenti frequentanti, e a 3,61, nel caso degli studenti non frequentanti.

Dall'analisi dei dati desunti dai questionari di valutazione della didattica compilati dagli studenti frequentanti emerge, per l'a.a. 2019/2020, un livello complessivo di soddisfazione altrettanto positivo in merito alla *reperibilità del docente*, alla *capacità di stimolare l'interesse*, alla *capacità di esporre in modo chiaro* e alla *soddisfazione complessiva di come si è svolto l'insegnamento*, con una valutazione media pari a 3,72. Relativamente agli studenti non frequentanti, per l'a.a. 2019/2020 è possibile rilevare solo il dato inerente alla *reperibilità del docente*, dal quale risulta un livello di soddisfazione globalmente positivo, con una valutazione media pari al 3,49.

Analizzando i dati disaggregati dei questionari compilati dagli studenti, tanto frequentanti quanto non frequentanti, per singola disciplina, si constata che nessun insegnamento ha ottenuto un livello complessivo di soddisfazione inferiore o pari a 2,5.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di continuare a stimolare l'interesse degli studenti per l'insegnamento mediante attività seminariali e/o laboratoriali. Nello specifico, riguardo alla reperibilità, si consiglia ai docenti di controllare sempre la propria casella di posta elettronica istituzionale, di assicurare la propria presenza durante gli orari di ricevimento indicati e/o di comunicare eventuali variazioni degli orari stessi sulla propria pagina docente.

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

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

La procedura di verifica del possesso delle conoscenze iniziali richieste dal CdS, riportata nelle SUA-CdS, tanto in quella dell'a.a. 2019-2020, quanto in quella dell'a.a. 2020-2021 (Quadro A3.b), è adeguata. Tale verifica viene effettuata attraverso un colloquio con una Commissione formata da almeno due docenti afferenti al CdS. Dall'a.a. 2019-2020, a seguito di modifica dell'Ordinamento didattico, il colloquio iniziale non verte più solo sull'accertamento della conoscenza dei contenuti delle discipline caratterizzanti il percorso di studio magistrale, correlate agli obiettivi formativi e ai profili professionali in uscita, ma anche sulle competenze linguistiche per gli studenti che non siano in possesso di certificazione B2 di una lingua europea o che non abbiano sostenuto almeno un esame di base e uno avanzato di una lingua dell'Unione Europea. Il colloquio ha anche lo scopo di valutare il livello motivazionale degli studenti. L'esito della prova non pregiudica l'iscrizione al CdS, fatta salva la presenza di eventuali debiti formativi. Dai verbali delle Commissioni preposte, ad oggi, non sono risultati debiti formativi.

Criticità evidenziate

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

lacune.

Proposte di miglioramento

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

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

In linea con quanto promosso dalla CPDS, il CdS ha consolidato il processo di verifica finalizzato a valutare che le modalità degli esami e di altri accertamenti dell'apprendimento siano indicate nelle schede dei singoli insegnamenti e siano adeguate e coerenti con i risultati di apprendimento da accertare; fondamentale il ruolo della Referente e del GAQ, che hanno la responsabilità di questo processo di verifica, che viene effettuato al momento della definizione dell'offerta formativa (cfr., per gli anni accademici cui si sta facendo riferimento in questa sede, i verbali del GAQ dei giorni 8.03.2019, 19.03.2019, 12.03.2020 e 23.04.2020; cfr. anche il punto B1).

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

Dall'analisi degli esiti delle proposte della Relazione precedente emerge una valutazione globalmente positiva, con un indice medio pari a 3,59, nel caso degli studenti frequentanti, e a 3,66, nel caso degli studenti non frequentanti.

Dall'analisi dei dati desunti dai questionari di valutazione della didattica da parte degli studenti frequentanti emerge, per l'a.a. 2019/2020, un livello complessivo di soddisfazione altrettanto positivo in merito alla *chiarezza con cui vengono esplicitate le modalità d'esame*, con una valutazione media pari a 3,49. Relativamente agli studenti non frequentati, sulla base dei dati desunti dai questionari di valutazione della didattica, per l'a.a. 2019/2020, emerge un livello di soddisfazione globalmente positivo, con una valutazione media pari a 3,66.

Analizzando i dati disaggregati dei questionari compilati dagli studenti, tanto frequentanti quanto non frequentanti, per singola disciplina, si constata che nessun insegnamento ha ottenuto un livello complessivo di soddisfazione inferiore o pari a 2,5.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce ai docenti del CdS di dedicare la prima lezione del corso alla presentazione delle modalità d'esame, oltre che del programma di insegnamento, per chiarire eventuali dubbi relativi al programma dettagliato.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Dalla lettura dei dati riportati nelle SUA-CdS di entrambi gli anni accademici presi in considerazione in questa sede si evince che la verifica del livello di efficacia delle attività di *stage* e tirocinio è affidata alla Commissione Tirocini, che valuta la qualità delle suddette attività in diversi modi. Tre le modalità adottate per la verifica dell'efficacia del processo: i colloqui periodici con i responsabili delle aziende e i tavoli tecnici con il territorio, utili anche per analizzare la pertinenza del servizio offerto dalle organizzazioni e le competenze in uscita degli studenti; l'analisi delle relazioni dei tirocinanti e dei *tutor* aziendali, che redigono una valutazione sull'attività svolta nel corso del tirocinio e sul raggiungimento degli obiettivi formativi previsti dal progetto formativo e delle competenze acquisite dagli studenti; i questionari compilati dagli studenti e dai *tutor* aziendali al termine dell'attività di tirocinio (per approfondimenti cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/servizio-didattica/tirocini>). Tali questionari, unici per tutti i CdS che prevedono attività di tirocinio obbligatorio, come richiesto dal PQA nel 2016, si offrono quale valido strumento per valutare anche i comportamenti e le capacità relazionali raggiunti dai tirocinanti al termine del periodo di tirocinio. Sempre nelle SUA-CdS si legge che la responsabilità dell'efficacia delle attività di tirocinio è affidata alla Commissione Tirocini, chiamata ad effettuare periodicamente monitoraggi della qualità del processo, attraverso consultazioni dirette e indirette e osservazioni sul campo, e sulla qualità delle attività svolte dagli studenti nelle aziende, attraverso l'analisi dei questionari di gradimento somministrati agli studenti stessi e agli enti.

Dai colloqui periodici con i responsabili delle aziende del territorio e dall'analisi delle relazioni dei tirocinanti e dei *tutor* aziendali è emersa, nel corso dei due anni considerati, la necessità di potenziare le competenze linguistiche dei tirocinanti, che risultano spesso un ostacolo per lo svolgimento di alcune attività aziendali. Rispetto a questa criticità, a partire dall'a.a. 2019-2020 si segnala l'introduzione dell'analisi delle competenze linguistiche tra le modalità di ammissione al CdS (cfr. le SUA-CdS dell'a.a. 2019-2020 e dell'a.a. 2020-2021, Quadro A3.b).

Per i due anni accademici considerati si segnala nelle SUA-CdS un solo tavolo tecnico con le aziende del territorio che ospitano i tirocinanti, organizzato il 13.03.2019.

Il Dipartimento prevede, accanto ai *tutor* aziendali, la presenza dei *tutor* interni, individuati dal CdD tra i quattro docenti che compongono la Commissione Tirocini. Le figure dei *tutor* interni sono utili per valutare e risolvere i problemi che dovessero insorgere tra i tirocinanti e i *tutor* aziendali sin dalla fase della stesura del progetto formativo.

Criticità evidenziate

I colloqui periodici con i responsabili delle aziende e i tavoli tecnici con il territorio sembrano aver perso il carattere della sistematicità.

Proposte di miglioramento

Si sollecita il ripristino del processo ciclico della verifica dell'efficacia delle attività di *stage* e tirocinio attraverso la convocazione di tavoli tecnici con le aziende del territorio, in collaborazione con la Commissione Tirocini.

Si suggerisce, inoltre, di colmare le eventuali lacune linguistiche degli studenti che devono

intraprendere i percorsi di *stage* e tirocinio attraverso una ridefinizione dei contenuti delle discipline coinvolte nell'acquisizione delle suddette competenze.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

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

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Il CdS assicura un attento e costante monitoraggio per l'analisi dei percorsi di studio, dei risultati degli esami e degli esiti occupazionali, come evidenziano le SUA-CdS degli anni accademici di riferimento (Quadri C1 e C2). La revisione dei dati è periodica e frequente, anche perché utilizzata dal GAQ per la stesura del documento di Analisi della domanda di formazione del CdS, che viene redatto ogni anno entro il mese di gennaio (cfr. il punto B2). Il GAQ ha anche progettato di avviare un'analisi telefonica (cfr. il RRC, Quadro 4c; cfr., altresì, il punto B6), per confermare i dati dell'indagine AlmaLaurea e per avvicinare e intervistare i laureati che sfuggono alla suddetta indagine. Nel RRC (Quadro 1b) viene, infine, riportata una descrizione dettagliata della condizione occupazionale dei laureati, sulla base dei dati rilevati dall'Indagine AlmaLaurea, soprattutto in riferimento agli esiti occupazionali. Questi dati vengono periodicamente utilizzati anche per rivalutare e revisionare la tipologia delle parti sociali e degli *stakeholders* con cui il CdS intrattiene periodicamente collaborazioni, al fine di migliorare l'offerta formativa, che deve prioritariamente rispondere ai bisogni occupazionali dei laureati.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si apprezza l'ipotesi dell'indagine telefonica ai fini di un monitoraggio costante della qualità dei percorsi di studio, dei risultati degli esami e degli esiti occupazionali, quindi si suggerisce l'avvio.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Nella SMA del 2019 si individuano i punti di debolezza evidenziati dai dati, con specifico riferimento a quattro problemi: aumento del numero di studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU; aumento di studenti che proseguono al secondo anno nello stesso CdS avendo acquisito almeno 40 CFU al primo anno; aumento di immatricolati che si laureano, nel CdS, entro la durata normale del corso; aumento della percentuale di abbandoni.

Vengono evidenziati anche i punti di forza: l'internazionalizzazione e l'occupabilità. Rispetto al primo punto si fa presente che, grazie ad alcuni specifici interventi di promozione delle iniziative *Erasmus*, svolti nell'ambito dell'*Educational Café* (cfr. il punto A5), nonché in virtù degli incontri con i *visiting professor* ospitati presso il Dipartimento [azione descritta nel RRC (punto 1c, Obiettivi e azioni di miglioramento)], si registra un aumento dello 0,9% (4,9%), rispetto alla media geografica (4,0%), di CFU conseguiti all'estero, nonché un aumento della percentuale di laureati entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero: il 71,5% della LM-50 e l'83,3% della LM-85 (rispetto al 12,7% della media geografica e al 17,5% della media nazionale, per quanto riguarda la LM-50, e rispetto al 19,3% della media geografica e al 24,6% della media nazionale, per quanto riguarda la LM-85). Alta anche la percentuale di laureati soddisfatti del CdS: il 90,6% rispetto all'84,2% dell'area geografica e all'87,4% della media nazionale, cui seguono livelli buoni di occupabilità, anche in questo caso più alti rispetto alla media geografica e a quella nazionale.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Nella SMA del 2019 e in quella del 2020 vengono analizzate in modo convincente le cause dei problemi individuati e vengono proposte soluzioni plausibili ai problemi riscontrati, adeguate alla loro portata e compatibili con le risorse disponibili e le responsabilità della Referente del CdS. In generale, dal lavoro di monitoraggio avviato dalla Referente e dai docenti del CdS, è emerso che la principale criticità evidenziata è legata a una percentuale alta di studenti che svolgono, contemporaneamente, un'attività lavorativa e che, pertanto, fanno registrare un ritardo fisiologico nel percorso degli studi. Il CdS continua a promuovere la frequenza delle lezioni, attualmente *online* a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, quindi più facilmente fruibile anche da parte degli studenti con difficoltà di frequenza, aumentando il più possibile quelle in orari pomeridiani.

Si fa anche presente, in generale, che nell'a.a. 2019-2020 è entrata in vigore la modifica di

Ordinamento didattico del CdS, motivata anche dalla necessità di far fronte alla suddetta criticità, che riguarda l'andamento delle carriere degli studenti; tra gli interventi previsti nel nuovo percorso formativo, vengono segnalate le seguenti azioni migliorative: aumento dell'attività formativa a scelta, che passa da 9 a 12 CFU, per consentire, agli studenti interessati all'accesso all'insegnamento nella classe di concorso A18, di conseguire, senza ulteriore sovraccarico, i CFU necessari (prevedendo due esami completi da 6 CFU, rispettivamente, di una disciplina filosofica e di una psicologica o sociologica, spesso mancanti nei 300 CFU complessivi). Quest'azione migliorativa sembrerebbe andare incontro anche al problema della bassa numerosità degli studenti che conseguono 12 CFU all'estero, perché offre la possibilità di un riconoscimento integrale delle attività formative a scelta svolte durante la mobilità *Erasmus*; rinvio dell'attività formativa a scelta al secondo anno di corso, al fine di rendere più semplice, per gli studenti, l'opzione di insegnamenti presenti sia al primo, sia al secondo anno ed evitare l'attesa del secondo anno per sostenere un esame a scelta previsto al primo; riduzione a 6 CFU (rispetto ai 9 CFU del precedente Ordinamento didattico) del SSD SPS/07 e previsione di un doppio insegnamento sociologico nel piano di studio, in linea con l'esigenza sia degli studenti che necessitano di acquisire 12 CFU di discipline sociologiche, sia di coloro che ne preferiscono 6; soppressione di un modulo integrato da 12 CFU, a vantaggio di una più ampia offerta formativa attenta anche all'esigenza, segnalata dalle parti interessate, di prevedere insegnamenti coerenti con i bisogni del territorio. Ancora, rispetto all'aumento della percentuale di abbandoni, il GAQ del CdS intende potenziare ulteriormente le attività di orientamento in ingresso, indirizzandole soprattutto agli studenti del terzo anno del CdS Triennale in *Scienze dell'educazione e della formazione*, attivo presso il Dipartimento, per renderli maggiormente consapevoli del percorso formativo del CdS Magistrale e dei profili professionali in uscita. Le attività di orientamento sono ora ancora più necessarie per informare gli studenti rispetto alla modifica dell'Ordinamento didattico, più volte citata, avviata anche allo scopo di rendere il CdS più attrattivo e maggiormente rispondente ai bisogni formativi di studenti e territorio. La suddetta modifica ha risposto anche al bisogno di operare un correttivo rispetto ai problemi evidenziati dalla SMA degli anni accademici precedenti, dai quali emergeva il problema di una bassa numerosità di iscritti per la classe di laurea LM-50, rispetto al quale nel RRC si metteva in evidenza l'opportunità di informare correttamente gli studenti sugli sbocchi occupazionali previsti, segnalando in forma più chiara che anche la classe di laurea LM-50 consente l'accesso all'insegnamento, dopo aver completato l'iter previsto. In risposta alla normativa vigente, che valorizza le azioni di qualificazione del sistema integrato di educazione e istruzione integrato da 0 a 6 anni, si è poi provveduto ad arricchire l'offerta formativa di un ulteriore *Curriculum*, in "Esperto e coordinatore dei servizi educativi Montessori 0-3 anni", avviato nell'ambito della suddetta classe di laurea in convenzione con l'Opera Nazionale Montessori (cfr. il punto B1).

Nella SMA del 2020 si chiarisce, inoltre, che per quanto le modifiche inserite si riferiscano all'intero CdS (quindi occorrerà aspettare il completamento del biennio) si può già segnalare che la percentuale di studenti iscritti per la prima volta aumenta significativamente sia per la classe di laurea LM-50 sia, soprattutto, per la classe di laurea LM-85. Ulteriore dato positivo è quello che si riferisce agli iscritti regolari – immatricolati puri – al CdS, che aumentano per entrambe le classi di laurea. In riferimento alla percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'a.s., il dato aumenta, anche se occorrerà continuare a

impegnarsi per una crescita ulteriore di tale percentuale.

Il dato relativo ai laureati entro la durata normale del corso di studio registra un significativo aumento in particolare per la classe di laurea LM-85 mentre, per quanto riguarda i dati dei laureati occupati a tre anni dal conseguimento del titolo, essi sono sostanzialmente in linea rispetto alla media dell'area geografica e dell'area nazionale. Da continuare a monitorare la percentuale di abbandoni del CdS dopo N+1 anni, anche se nel prossimo monitoraggio occorrerà valutare con attenzione gli esiti della pandemia estesa a tutto il 2020 e il peso – positivo e/o negativo – che la didattica a distanza avrà comportato rispetto all'andamento delle carriere universitarie degli studenti. A tal riguardo si fa presente (per quanto non ancora rilevabile statisticamente) la significativa partecipazione degli studenti alle attività didattiche a distanza (lezioni, tutorato, esami, ecc.), a partire dal secondo semestre della.a. 2019-2020.

Un ulteriore dato da monitorare è quello che si riferisce all'indice di approfondimento della consistenza e qualificazione del corpo docente, che sembra segnalare un leggero calo rispetto all'anno precedente, ma che può essere spiegato con il crescente aumento del numero delle iscrizioni - anche per l'interesse dimostrato per il *Curriculum* in "Esperto e coordinatore dei servizi educativi Montessori 0-3 anni", che richiede, peraltro, il ricorso a convenzioni con esperti esterni – e che potrà essere sanato con la prossima programmazione del corpo docente.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Nel RRC (punto 2c) vengono chiaramente individuati i maggiori punti di debolezza del CdS, con specifico riferimento a tre problemi: basso numero degli immatricolati che si laureano entro la durata normale del corso, soprattutto nella classe di laurea LM-85, che registra un numero molto più alto di iscrizioni; basso livello di internazionalizzazione degli studenti regolari; bassa numerosità di iscritti per la classe di laurea LM-50. Tali problemi vengono periodicamente analizzati anche nella SMA (cfr. i punti D2 e D3).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Il RRC è puntuale, dettagliato e ricco di dati utili per analizzare punti di forza e di debolezza del

CdS. Le cause dei problemi individuati vengono analizzate in modo convincente e vengono prospettate soluzioni plausibili rispetto ai problemi riscontrati. Più precisamente, rispetto al basso numero degli immatricolati che si laureano entro la durata normale del corso, si fa riferimento a un'indagine dettagliata, seppur parziale, effettuata dai docenti del CdS sugli immatricolati nell'a.a. 2014-2015 (cfr. il verbale del GAQ del 20.12.2016), dalla quale è emerso che la causa era legata a un problema di aggiornamento del sistema informatico - già superato - e non a un problema nell'organizzazione didattica del CdS. Il RRC mette in evidenza anche un aumento del numero degli studenti che si iscrivono al secondo anno avendo acquisito almeno 40 CFU al primo anno, con particolare riferimento alla classe di laurea LM-85, dove il risultato era al di sotto delle medie locali e nazionali. Rispetto agli studenti che permangono al di sotto della media, si precisa che il CdS registra un numero molto alto di studenti lavoratori e che la percentuale di studenti che dichiarano di dover conciliare lo studio con attività lavorative a tempo determinato incide significativamente sulla regolarità del CdS. Un'azione possibile, evidenziata nel RRC, consiste, come già detto, nell'incremento delle lezioni pomeridiane e delle attività di tutorato per gli studenti che si dichiarano impossibilitati a frequentare con regolarità.

Rispetto all'internazionalizzazione e alla mobilità studentesca degli studenti regolari, con particolare riferimento al problema del mancato conseguimento di CFU all'estero entro la durata normale del CdS, si registra la forte intenzione di continuare a superare la criticità, anche a fronte dell'ingente sforzo portato avanti in tal senso dall'Ateneo e della sua ottima organizzazione, a cui lavora e di cui si fa portavoce la Delegata del Direttore all'Internazionalizzazione, prof.ssa Ingravallo. Contestualmente, il GAQ ha ipotizzato specifiche azioni di miglioramento, alcune delle quali sono state già avviate: l'individuazione di un gruppo di docenti cui affidare il compito di orientare gli studenti e incoraggiarli a partecipare ai programmi *Erasmus* (peraltro il nuovo Regolamento relativo alle tesi di laurea prevede un riconoscimento per chi abbia un'esperienza *Erasmus*); l'istituzione di una Commissione che si occuperà degli eventuali trasferimenti e delle convalide degli esami di profitto; l'incoraggiamento di forme di contatto degli studenti con docenti stranieri, possibilmente in qualità di *visiting professor* nel Dipartimento; l'organizzazione di seminari finalizzati ad approfondire il valore formativo e professionalizzante dei programmi *Erasmus*, al fine di promuovere un maggior interesse da parte degli studenti e sviluppare una "cultura dell'internazionalizzazione" (come negli *Educational Café*); la sensibilizzazione continua degli studenti rispetto alla partecipazione a convegni e seminari con ospiti stranieri; la promozione della frequentazione del CLA, al fine di migliorare la conoscenza di almeno una lingua straniera, strumento imprescindibile per mettere in atto un processo di mobilità internazionale. In prospettiva, il problema dovrebbe ridursi perché, con la modifica dell'Ordinamento didattico, è stata introdotta la verifica delle competenze linguistiche tra le modalità di ammissione al CdS (cfr. le SUA-CdS dell'a.a. 2019-2020 e dell'a.a. 2020-2021, Quadro A3.b).

Rispetto alla bassa numerosità degli iscritti alla classe di laurea LM-50, viene registrato come il dato non si discosti molto dalla media geografica e nazionale. In ogni caso, il RRC evidenzia l'intenzione del CdS di mettere in atto una campagna informativa, di fatto annualmente avviata, per illustrare correttamente agli studenti gli sbocchi occupazionali previsti dalla suddetta classe di laurea, segnalando in forma più chiara che anche questa consente l'accesso all'insegnamento dopo aver completato l'iter previsto, ovvero per informare di questi anche il personale (scolastico e

non) che lavora o che intende lavorare nell'ambito della programmazione e della gestione dei servizi educativi, attualmente in progressiva espansione proprio per la diffusività della dimensione educativa nei vari sistemi del formale, dell'informale e del non formale. Infine, per un miglioramento dell'occupabilità dei laureati del suddetto CdS, il RRC mette in evidenza la volontà del GAQ di portare a sistema un'analisi comparata, su scala nazionale e internazionale, dei profili professionali e degli sbocchi occupazionali previsti negli ordinamenti didattici dei CdS delle classi LM-50 e LM-85, con iniziative di confronto e approfondimento che coinvolgano istituzioni pubbliche e associazioni settoriali e che possono contribuire a migliorare la stessa offerta formativa, anche attraverso un'analisi delle tendenze del mercato e della domanda internazionale. Anche quest'ultima azione viene annualmente messa in atto, come testimoniato nel documento di Analisi della domanda di formazione, redatto dal GAQ (cfr. il punto B2).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

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

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Il CdS ha messo in atto le azioni di miglioramento previste nel periodo di riferimento. Tra gli obiettivi e le azioni migliorative vi è una specifica attenzione alla didattica universitaria e alla valutazione della qualità dell'offerta formativa. Si tratta, in particolare, di sviluppare una sempre maggiore sensibilizzazione del corpo docente, ad esempio attraverso un maggiore investimento sulla formazione didattica dei docenti universitari, che a seguito dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 sono stati coinvolti in *webinar* e corsi di formazione *online* per far fronte ai bisogni formativi degli studenti attraverso la gestione di corsi da tenere necessariamente a distanza fino alla fine del periodo di emergenza sanitaria. Contestualmente si intende ampliare il

coinvolgimento degli studenti rispetto alle innovazioni introdotte nella definizione e nell'articolazione dell'offerta formativa per aree di apprendimento e per risultati attesi. L'ipotesi di lavoro, anche in questo caso, è quella di continuare a investire nelle attività di informazione e divulgazione dell'offerta formativa e della sua articolazione, riproponendo ogni anno l'iniziativa dell'*Educational Café* (cfr. il punto A5).

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

Quanto alla necessità di accrescere l'attrattività del CdS, ovvero di chiarirne le peculiarità rispetto al panorama regionale e nazionale, alle numerose iniziative di orientamento in ingresso, avviate anche grazie al supporto fornito dal progetto di Ateneo *Job Placement Unifg*, oltre che dal servizio di Orientamento e *Placement* di Ateneo, il GAQ intende mettere in atto un processo, non ancora avviato, che consentirà di effettuare indagini telefoniche ai fuori corso e ai laureati, per comprendere le eventuali difficoltà incontrate dagli studenti, tanto durante la frequenza del CdS quanto rispetto all'accesso al mondo delle professioni, e ricalibrare eventualmente l'offerta formativa in base ai bisogni degli studenti e alle richieste del mercato del lavoro, con il quale il CdS intrattiene periodiche e frequenti occasioni di confronto, attraverso l'organizzazione di tavoli tecnici per l'imprenditorialità, oltre che per la riqualificazione continua dell'offerta formativa (cfr. RRC, Quadro 4c; cfr. anche il punto B6); nell'ambito di quest'ultimo processo assume un ruolo assolutamente importante e funzionale il Comitato di Indirizzo, che lavora con costanza sin dalla sua istituzione. Ad un bisogno di riqualificazione dell'offerta formativa ha risposto, anche, la recente modifica dell'Ordinamento didattico, che sta consentendo agli studenti di personalizzare maggiormente il percorso di studio, coerentemente con quanto disposto dalla recente normativa, che definisce più chiaramente il profilo del pedagogo. La nuova offerta formativa, che garantisce più insegnamenti opzionali da 6 CFU e più CFU a scelta dello studente (12 anziché 9), ha potenziato, tra l'altro, l'ambito delle politiche di sviluppo dei sistemi urbani, con l'introduzione del settore scientifico-disciplinare SPS/10, *Sociologia dell'ambiente e del territorio*, accanto ai settori scientifico-disciplinari sociologici già previsti (SPS/07 e SPS/08), nonché quello delle politiche e delle culture comunitarie, con l'introduzione del settore scientifico-disciplinare IUS/14, *Diritto dell'Unione Europea*, tra le discipline affini/integrative. E' stata, inoltre, aumentata l'opzionalità del settore scientifico-disciplinare SPS/07 per far sì che, in ogni caso, sommati ai CFU già presenti nel CdS Triennale in *Scienze dell'educazione e della formazione*, venga garantita agli studenti la possibilità di accedere ai concorsi per l'insegnamento (classe A-18) senza dover sostenere esami fuori piano di studio. Su sollecitazione delle scuole a metodo Montessori del territorio e in risposta al Decreto legislativo 65/2017 sul sistema integrato di educazione e istruzione da 0 a 6 anni si è scelto di attivare il *Curriculum* in "Esperto e Coordinatore dei Servizi Educativi Montessori 0-3 anni" nell'ambito della classe LM-50, come percorso opzionale a quello già esistente (cfr. il punto B1). Il nuovo percorso, avviato in convenzione con l'Opera Nazionale Montessori, che rilascia il titolo di Educatore Montessori per l'infanzia 0-3 anni, ha lo scopo di qualificare ulteriormente l'offerta formativa del CdS nella direzione della prima infanzia, nonché di incentivare le iscrizioni nella suddetta classe di laurea (cfr. il punto D3). Peraltro il *Curriculum*

in “Esperto e Coordinatore dei Servizi Educativi Montessori 0-3 anni” risponde alle richieste degli stessi studenti: sempre più alto è, infatti, il numero degli studenti che partecipano alle iniziative che vengono organizzate in questo ambito (presenza a convegni e seminari di studio sul tema in oggetto, adesione volontaria ai percorsi di PCTO avviati in questo settore, tirocini formativi nei servizi educativi e nelle scuole a metodo Montessori del territorio), nonché quello dei laureati che decidono di iscriversi ai corsi Montessori attualmente organizzati dalle associazioni locali e nazionali. Centrale, infine, il rafforzamento delle competenze nell’ambito della psicologia generale, con la sostituzione del settore scientifico-disciplinare M-PSI/06, *Psicologia del benessere emotivo*, con il settore scientifico-disciplinare M-PSI/01, *Psicologia generale*, più coerente in un percorso formativo indirizzato alla formazione delle figure del pedagogo e del progettista delle attività educative. Per lo stesso motivo gli insegnamenti di MPED/01 ed M-PED/02 sono stati aumentati di 3 CFU ciascuno. Tutti gli insegnamenti suddetti, tranne *Diritto dell’Unione Europea*, sono coperti da docenti interni.

Rispetto alla necessità di valorizzare il terzo ciclo di formazione superiore, in virtù del numero crescente dei laureati del CdS che decide di accedere alla formazione dottorale, è evidente nel RRC la necessità di intervenire ulteriormente per ampliare la rete delle collaborazioni territoriali, soprattutto a livello nazionale e internazionale. A questo scopo ha risposto, in un primo momento, l’adesione del CdS al Corso di Dottorato di Ricerca in “Cultura, educazione, comunicazione”, in convenzione con l’Università di Roma3, e in un secondo momento l’istituzione, nell’anno accademico in corso, del Corso di Dottorato di Ricerca in “Neuroscienze and education”, con il coordinamento della Referente del CdS, che fino allo scorso anno accademico coordinava il *Curriculum “Educazione permanente”* del Dottorato di Ricerca in convenzione con l’Università di Roma3, ancora in corso per il XXXIV ciclo. Tale ampliamento, continuamente *in fieri* e mai concluso, tiene conto delle competenze e dei settori scientifico-disciplinari dei docenti afferenti al dottorato, nonché dei bisogni formativi degli studenti, che a loro volta possono contribuire a moltiplicare la rete delle collaborazioni, soprattutto a livello internazionale, visto anche l’obbligo, per i dottorandi, del periodo di formazione all’estero (cfr. il Regolamento in materia di dottorato di ricerca, aggiornato al 4.07.2018, art. 23: https://www.unifg.it/sites/default/files/allegati/04-05-2020/regolamento_dottorato_ricerca_2020.pdf).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

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

Per l'a.a. 2019-2020 si registrano due consultazioni dirette con le parti sociali del territorio: il 13 marzo e il 5 giugno del 2019. Non si registrano, invece, consultazioni per l'anno accademico in corso.

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

Nella SUA-CdS dell'a.a. 2019-2020 (Quadro A1b) si fa riferimento, oltre che ai tavoli tecnici degli anni precedenti, all'incontro con le parti sociali organizzato il 13.03.2019, mentre nella SUA-CdS dell'a.a. 2020-2021, all'incontro citato e alle consultazioni precedenti, si aggiunge la consultazione del 5.06.2019. Gli stessi incontri vengono registrati nel documento di Analisi della domanda di formazione relativo all'a.a. 2019-2020 (cfr. la pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegatiparagrafo/29-06-2020/analisi_domanda_di_formazione_scienze_pedagogiche_2020.pdf). In tutti gli incontri realizzati la Referente ha sempre focalizzato l'attenzione sulla necessità di investire maggiormente nella progettazione di percorsi che possano essere trasversali ai vari indirizzi di studio (per esempio percorsi sull'occupabilità o sulle *career management skills*), quindi sull'esigenza di lavorare maggiormente sulle competenze di progettazione, digitali, metodologiche, per il lavoro in *team* o di gruppo, di *team management*, di analisi dei fabbisogni, in riferimento alle novità normative in materia di professioni educative, al fine di revisionare continuamente l'offerta formativa del CdS, che svolge una funzione imprescindibile nel territorio, in quanto è l'unico a consentire l'accesso alle funzioni apicali previste nei servizi socio-educativi, compresi quelli per l'infanzia. In tutti gli incontri la Referente ha, inoltre, presentato la modifica dell'Ordinamento didattico, in risposta alle esigenze avanzate dal territorio stesso, e ha focalizzato l'attenzione sul

riconoscimento importante che tale modifica sta attribuendo alle professioni educative, la cui occupabilità è evidentemente condizionata in meglio.

La CPDS è a conoscenza di un altro tavolo tecnico per l'a.a. 2019-2020, organizzato il 17.07.2019, rispetto al quale ha avuto notizie da un confronto diretto con la Referente del CdS.

Non si registrano, dopo il secondo incontro, avvenuto il giorno 11.04.2018, altre convocazioni del Comitato di Indirizzo.

Criticità evidenziate

Le consultazioni con le parti sociali del territorio e con i componenti del Comitato di Indirizzo sembrano aver perso il carattere della sistematicità rispetto agli anni accademici precedenti.

Proposte di miglioramento

La CPDS invita ad intensificare le consultazioni con il territorio. I suggerimenti delle parti interessate, con cui si è condivisa la conoscenza del SAQ e della modifica dell'Ordinamento didattico, sono motore di un processo ciclico i cui riscontri, sviluppi ed esiti da parte del CdS e del Dipartimento vanno valorizzati e discussi con periodicità, quale strumento effettivo di programmazione, monitoraggio e controllo del percorso di formazione degli studenti. Si suggerisce ancora una volta di pubblicare *online* i verbali degli incontri dei tavoli tecnici, perché attualmente sono visionabili solo quelli delle riunioni del GAQ e i documenti relativi all'Analisi della domanda di formazione del CdS, in cui vengono, comunque, assiduamente riportati i contenuti dei tavoli tecnici organizzati finora. Del tavolo tecnico organizzato il 17.07.2019 non vi è traccia neanche nel documento di Analisi della domanda di formazione del CdS. Si suggerisce di inserirlo nel documento di Analisi della domanda di formazione che verrà redatto per l'a.a. 2020-2021.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

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

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Oltre al sistema delle consultazioni dirette, il CdS utilizza specifici studi di settore per definire i propri profili professionali, per redigere il documento di Analisi della domanda di formazione, nonché per programmare l'offerta formativa, in accordo e d'intesa con le parti sociali. Gli studi di settore costituiscono un oggetto di riflessione privilegiato per confrontare i bisogni del territorio con l'andamento delle professioni educative che il CdS forma a livello nazionale, sia per giustificare l'offerta formativa sia per ampliare il raggio di azione dei laureati a livello nazionale. Tra gli studi di settore più accreditati e più significativi in questo ambito il CdS utilizza quelli di seguito indicati: il Sistema informativo sulle professioni dell'Istat, una banca dati che consente di chiarire le competenze di un determinato profilo professionale, nonché di capire quanti lavoratori esercitano quella professione e quanti di quei profili serviranno nel prossimo futuro. La ricerca in questione viene effettuata dall'Istat in collaborazione con l'Istituto per la formazione e lo sviluppo dei lavoratori, su finanziamento del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e dell'Unione Europea; le indagini avviate dal Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea, che si occupa proprio di analizzare i principali CdS a livello nazionale, le opinioni degli studenti rispetto al CdS frequentato e le *performance* formative e occupazionali dei laureati; le analisi presentate dall'Atlante delle Professioni, redatto dall'Università degli Studi di Torino nell'ambito del programma Formazione e Innovazione per l'occupazione (FiXO), in collaborazione con il Corep, utili per facilitare e rafforzare le attività di orientamento, consulenza e mediazione dei *Job Placement* universitari e creare un dialogo diretto tra Università e imprese, consentendo al CdS di mettere in relazione l'offerta formativa con le prospettive occupazionali dei propri laureati e con la domanda di competenze espressa dal mondo del lavoro; gli studi di settore avviati dall'Indagine *Excelsior* sull'andamento dell'occupazione nelle imprese, realizzata annualmente dall'Unioncamere, in accordo con le Camere di Commercio, e approvata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, finalizzati a migliorare le conoscenze sull'andamento dell'occupazione nelle imprese e sulla relativa richiesta di profili professionali.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Le funzioni e le competenze che caratterizzano i profili professionali di entrambe le classi di laurea vengono descritte in modo completo, come risulta dai Quadri A2.a e A2.b delle SUA-CdS dell'a.a. 2019-2020 e dell'a.a. 2020-2021, che tengono conto della modifica dell'Ordinamento didattico realizzata e che ridefiniscono funzioni, competenze e sbocchi occupazionali dei nuovi profili professionali – il pedagogo, il progettista della formazione e il coordinatore e dirigente dei servizi educativi e formativi e dei servizi per l'infanzia, che nell'ambito della classe LM-50 include anche la figura dell'Esperto e coordinatore dei servizi educativi Montessori 0-3 anni. Pertinenti e ben descritte, le funzioni e le competenze dei suddetti profili professionali

costituiscono una base utile per definire i risultati di apprendimento attesi.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

L'Ateneo di Foggia promuove i tirocini formativi e di orientamento rivolti ai propri 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 e orientamento al lavoro, e di un Ufficio tirocini extracurricolari, che assicura gli adempimenti amministrativi necessari all'attivazione dei tirocini medesimi. Rispetto al CdS in questione, nei due anni considerati non sono stati attivati tirocini extracurricolari.

L'organizzazione degli *stage* extracurricolari è adeguata e coerente con il profilo professionale in uscita. Numerose le iniziative convegnistiche e fieristiche organizzate dal CdS con gli enti del territorio, finalizzate a far conoscere meglio agli studenti il bacino occupazionale dei profili professionali in uscita e a sviluppare una connessione tra saperi accademici e mondo del lavoro. Alcune di queste iniziative si sono tradotte in proposte di lavoro. Tra le più recenti, riferibili agli anni accademici in oggetto, si annovera l'esperienza di *Recruiting day*, organizzata il 9.04.2019, che ha coinvolto i nostri laureati, insieme con quelli di area medica, organizzata dall'*Holiday System* di Rovereto in collaborazione con il Laboratorio di Bilancio delle Competenze e di progettazione formativa. All'interno del *Job 19*, "Salone del lavoro e della creatività", organizzato dall'Ateneo nei giorni 22-24 ottobre 2019, è stato inoltre programmato un altro *Recruiting day* con la *KnowK* di Foggia, sempre in collaborazione con il Laboratorio di Bilancio delle Competenze e di progettazione formativa. L'iniziativa, che ha coinvolto i laureandi e laureati del nostro Dipartimento, si è tenuta il 24.10.2019.

Significativi, ai fini dell'organizzazione e della progettazione di *stage* e forme di apprendistato per favorire l'inserimento di laureandi e laureati nel mondo del lavoro, i due servizi di orientamento al lavoro interni al Laboratorio di bilancio delle competenze e di progettazione formativa: il *Job Point* e l'*Europass Corner* (cfr. la Sezione 2, punto 1b).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Le sezioni C1 e C2 della SUA-CdS dell'a.a. 2019-2020, confrontate con i dati forniti da AlmaLaurea, riportano quanto segue: per la classe di laurea LM-85 il tasso di occupazione dei laureati a un anno dal conseguimento del titolo è pari al 42,2%, mentre a tre anni dal conseguimento del titolo la percentuale sale al 57,1%. Il 7,1% dei laureati intervistati a un anno dal conseguimento del titolo risulta non occupato perché impegnato nella frequenza di un corso universitario. Dei laureati intervistati a un anno dal conseguimento del titolo, l'8,9% non lavora e non cerca lavoro, mentre l'11,1% non lavora, ma cerca lavoro. Per quanto riguarda l'utilizzo delle competenze acquisite durante il percorso di studio, a un anno dal conseguimento del titolo il 28% dei laureati intervistati le ha dichiarate molto efficaci, mentre la percentuale sale al 57,1% nel caso dei laureati intervistati a tre anni dal conseguimento del titolo. Riguardo, infine, al livello di soddisfazione per il titolo conseguito, anche in rapporto al lavoro svolto, su una scala da 1 a 10, la media dei laureati intervistati a un anno dal conseguimento del titolo è pari al 7,1%; tale media rimane più o meno simile nel caso dei laureati intervistati dopo tre anni dal conseguimento del titolo (7,4%); per la classe di laurea LM-50 il tasso di occupazione dei laureati a un anno dal conseguimento del titolo non è disponibile perché il numero dei soggetti intervistati è inferiore a 5, mentre a tre anni dal conseguimento del titolo la percentuale è pari al 57,1%. Sempre per insufficienza del campione numerico, non sono disponibili i dati relativi ai laureati non occupati, né quelli relativi al livello di soddisfazione dei laureati a un anno dal conseguimento del titolo, relativamente al titolo conseguito, soprattutto in rapporto al lavoro svolto. Lo stesso valore è, invece, pari al 7,4% per i laureati intervistati a tre anni dal conseguimento del titolo.

Le sezioni C1 e C2 della SUA-CdS dell'a.a. 2020-2021, confrontate con i dati forniti da AlmaLaurea, riportano, invece, quanto segue: per la classe di laurea LM-85 il tasso di occupazione dei laureati a un anno dal conseguimento del titolo è pari all'81,3% e a tre anni dal conseguimento del titolo rimane simile (80%). Nel caso dei laureati intervistati a tre anni dal conseguimento del titolo, il 4,4% risulta non occupato perché impegnato nella frequenza di un corso universitario, il 9,4% non lavora e non cerca lavoro e la stessa percentuale non lavora, ma cerca lavoro. Per quanto riguarda l'utilizzo delle competenze acquisite durante il percorso di studio, a un anno dal conseguimento del titolo il 65,4% dei laureati intervistati le ha dichiarate molto efficaci; la percentuale rimane simile nel caso dei laureati intervistati a tre anni dal conseguimento del titolo (61,1%). Riguardo, infine, al livello di soddisfazione per il titolo conseguito, anche in rapporto al lavoro svolto, su una scala da 1 a 10, la media dei laureati intervistati a un anno dal conseguimento del titolo è pari al 7,8%; tale media rimane più o meno simile nel caso dei laureati intervistati dopo tre anni dal conseguimento del titolo (7,9%); per la classe di laurea LM-50 non si dispone di dati perché il numero dei soggetti intervistati è inferiore a 5.

Il fatto che più della metà dei laureati, nel caso dei dati registrati dalla SUA-CdS dell'a.a. 2019-2020, con una percentuale molto crescente nel caso dei dati registrati dalla SUA-CdS dell'a.a. 2020-2021, risulti occupato, può essere valutato come un dato confortante, da consolidare e incrementare con precise azioni correttive, che peraltro il CdS si è impegnato da tempo ad

intraprendere. Rientra in questa strategia l'offerta di servizi di orientamento al lavoro per studenti e laureati che ne facciano richiesta: il Bilancio di Competenze e il *Job Point* (cfr. la Sezione 2, punto 1b) sono due esempi di sportelli aperti per sostenerli nel percorso di traduzione pratica delle conoscenze acquisite durante il percorso formativo, di orientamento e ricerca del lavoro. Pari rilievo ed efficacia presentano le attività di accompagnamento nei percorsi di formazione e di aggiornamento professionale, con servizi quali il Laboratorio di Bilancio delle competenze e di progettazione formativa (cfr. la Sezione 2, punto 1b) e il Centro di Apprendimento Permanente (cfr. la Sezione 1, punto 1), che operano nella prospettiva concreta di una *lifelong learning education*.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

È stato messo in opera un efficace processo per la verifica della coerenza tra i contenuti descritti nelle schede dei singoli insegnamenti e i risultati di apprendimento espressi nelle aree di apprendimento delle SUA-CdS. Tale processo risulta oggi a regime ed è efficace (cfr. la Sezione 2, punto 1.a). Rispetto alle offerte formative dell'a.a. 2019-2020 e dell'a.a. 2020-2021 il GAQ ha segnalato in modo dettagliato specifiche anomalie, chiedendo ai docenti la tempestiva revisione (cfr. i verbali del GAQ dei giorni 19.03.2019 e 23.04.2020).

Appare risolto il problema delle imprecisioni nella compilazione dei *syllabi*, che fino allo scorso anno accademico, come registrato nella relazione annuale della CPDS, non sempre aderivano al modello definito dal PQA. Il CdS ha, evidentemente, accolto i suggerimenti della CPDS, che chiedeva di operare con maggiore criticità nella revisione dei programmi di insegnamento.

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 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). 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