



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FOGGIA
DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI
 LETTERE, BENI CULTURALI, SCIENZE DELLA FORMAZIONE



HR EXCELLENCE IN RESEARCH

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

Anno 2021

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	Desirè Pastore	<i>Scienze e tecniche psicologiche</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	Giorgia D'Antuono	<i>Scienze dell'educazione e della formazione</i> ----- <i>Scienze delle attività motorie e sportive</i>
Danilo Leone (componente)	Patrimonio e turismo culturale - Area letteraria - settore scientifico-disciplinare L-ANT/10	Giuseppe Di Terlizzi	<i>Lettere</i> ----- <i>Patrimonio e turismo culturale</i>
Francesca Sivo (componente)	Filologia, Letterature e Storia - Area letteraria -	Ludovica Martino	<i>Lingue e culture straniere</i> -----

settore scientifico-
disciplinare L-FIL-
LET/08*Filologia, Letterature e
Storia*

La Commissione Paritetica Docenti-Studenti (d'ora in poi CPDS) è in carica nella composizione attuale dal 17.11.2021 per il reintegro della componente studentesca [cfr. il verbale del Consiglio di Dipartimento di Studi Umanistici. Lettere, Beni Culturali, Scienze della Formazione (d'ora in poi CdD)].

Si precisa che tutte le aree scientifico-didattiche presenti nel Dipartimento di Studi Umanistici. Lettere, Beni Culturali, Scienze della Formazione (d'ora in poi Dipartimento) sono rappresentate in CPDS per i seguenti motivi: la componente docente svolge attività didattica nei vari Corsi di Studio (d'ora in poi CdS) e non solo in quelli in cui ciascun membro è incardinato. L'unico CdS nel quale la componente docente della CPDS non svolge attività didattica è quello in *Scienze e tecniche psicologiche*, anche se la stessa si interfaccia continuamente con i colleghi del suddetto CdS, sia nell'ambito di riunioni istituzionali, in alcuni casi convocate dalla stessa CPDS (cfr. il verbale del 29.11.2021), sia in modo occasionale, quando la CPDS avverte la necessità di raccogliere informazioni più dettagliate sull'offerta formativa del suddetto CdS, per cui si relaziona con il Coordinatore o con i componenti del GAQ. Rispetto alla componente studentesca, che vede allo stato formalmente rappresentati solo i CdS in *Scienze dell'educazione e della formazione, Lettere e Filologia, Letterature e Storia*, poiché non si dispone di Consiglieri di Dipartimento attualmente iscritti agli altri CdS afferenti al Dipartimento, per disposizione della CPDS (cfr. il verbale del 29.11.2021), la stessa ha programmato una modalità di scambio e confronto per farsi portavoce dei bisogni formativi e di orientamento dei colleghi iscritti ai CdS non rappresentati nel suddetto organo (cfr., il verbale del 29.11.2021, la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica> e, più diffusamente di seguito, la Sezione 1, punto 3).

Va, comunque, detto che i settori scientifico-disciplinari di afferenza della componente docente, che coprono equamente due delle macro-aree del Dipartimento, quella letteraria e quella pedagogica, non coprono le aree linguistica, psicologia e delle scienze motorie; pertanto, quanto prima si procederà ad integrare la CPDS con una componente docente rappresentativa delle suddette aree 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) 19 gennaio 2021;
- 2) 8 febbraio 2021;
- 3) 1 marzo 2021;
- 4) 7 aprile 2021;
- 5) 3 maggio 2021;
- 6) 3 giugno 2021;
- 7) 28 giugno 2021;

- 8) 3 settembre 2021;
- 9) 13 ottobre 2021;
- 10) 26 ottobre 2021;
- 11) 12 novembre 2021;
- 12) 29 novembre 2021;
- 13) 17 dicembre 2021;
- 14) 20 dicembre 2021.

Le riunioni sono state effettuate prevalentemente in modalità telematica, sul portale dei servizi *e-learning* dell'Università di Foggia, 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. I verbali delle riunioni sono disponibili *online* alla seguente pagina *web*: <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/node/4627>.

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, le Relazioni annuali, con riferimento, ogni anno, a quelle dei due ultimi anni accademici (d'ora in poi a.a.), e il Regolamento di funzionamento (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica>).

Della pubblicazione sul sito *web* del Dipartimento si occupa la dott.ssa Maria Concetta Fioretti, Responsabile dell'Unità di Coordinamento dei processi AVA per la ricerca e la terza missione dell'Università di Foggia.

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 14.10.2021 (cfr. la pagina *web* <https://www.unifg.it/it/ateneo/identita-e-storia/assicurazione-della-qualita/relazioni-commissioni-paritetiche-docenti-studenti>), occupa gran parte del lavoro della CPDS, che coerentemente con quanto suggerito nella Relazione annuale del Nucleo di Valutazione di Ateneo – AVA (d'ora in poi Relazione del NdV), approvata nei giorni 11-13 ottobre 2021, 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 del Dipartimento alla Comunicazione istituzionale, prof.ssa Anna Riccio, della Delegata del Rettore dell'Ateneo di Foggia (d'ora in poi Ateneo) alla Comunicazione e ai rapporti con il territorio, prof.ssa Rossella Palmieri, della Responsabile del Servizio Management didattico e processi AQ della didattica del Dipartimento, dott.ssa Maria Concetta Claudia Morlacco, e del Responsabile

dell'Area Didattica e servizi agli studenti dell'Ateneo, dott. Raffaele Carrozza, il sito è ora abbastanza fruibile da parte dell'utenza, con particolare riferimento agli spazi *web* dedicati ai resoconti e ai documenti. Tuttavia, l'attuale *governance* di Ateneo, che nell'ambito della revisione parziale della tecnostruttura dell'Università di Foggia, di cui si dirà più avanti, ha previsto la centralizzazione nella gestione del sistema informatico, gestito dall'Area Sistemi Informativi di Ateneo, con il supporto e la collaborazione dell'Area Coordinamento dei Poli Informatici di Dipartimento, ha creato alcune anomalie nel flusso delle informazioni e nel controllo delle stesse. Pertanto, il sito del Dipartimento è attualmente soggetto a trasformazione. La CPDS si impegna, come sempre, a monitorare che il suddetto flusso delle informazioni sia corretto, interfacciandosi con il Servizio Management didattico e processi AQ della didattica del Dipartimento e con il Servizio AQ Didattica di Ateneo, che attualmente fa capo all'Area Didattica e Servizi agli Studenti. Per ulteriori approfondimenti sulla 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, il D.D.G., prot. n. 3954, VII/4, Rep. D.D.G. n. 67 del 31.01.2020, il D.D.G., prot. n. 27577, I/9, Rep. D.D.G. n. 417 del 31.07.2020, cui ha fatto recentemente seguito il nuovo modello organizzativo dell'Amministrazione Centrale e dei Dipartimenti (cfr. il D.D.G., prot. n. 0049205, I/9, Rep. D.D.G. n. 811 del 20.10.2021; cfr. altresì, la pagina *web* dell'Amministrazione <https://www.unifg.it/it/amministrazione-trasparente>).

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 verbali, con la pubblicazione dei calendari delle riunioni, delle Analisi della domanda di formazione, degli esiti dei questionari di valutazione della didattica degli ultimi due o tre anni, 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'accreditamento dei CdS (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica>). Vi è, infine, una pagina *web* dedicata ai CdS (<https://www.studiumanistici.unifg.it/it/didattica/offerta-formativa/corsi-di-laurea>), con la descrizione del percorso, degli obiettivi formativi, degli sbocchi occupazionali e dell'offerta formativa dell'anno accademico (d'ora in poi a.a.) in corso per ogni CdS. Sono, altresì, indicate le offerte formative dei due a.a. precedenti, per ciascun CdS. Nella stessa pagina si fa riferimento anche al CdS Triennale Interclasse in *Lettere e Beni Culturali*, che non è più attivo a decorrere dall'a.a. 2020-2021, infatti, in quel caso, vengono riportati solo gli obiettivi formativi, gli sbocchi occupazionali e l'offerta formativa dell'a.a. 2019-2020. Infine, allo stesso *link* si possono reperire informazioni circa gli obiettivi formativi, gli sbocchi occupazionali e l'offerta formativa dell'a.a. in corso del CdS Magistrale Interateneo in *Archeologia* e del CdS Magistrale Interateneo e Interclasse in *Scienze antropologiche e geografiche per i patrimoni culturali e la valorizzazione dei territori*.

Anche nell'a.a. in corso, come nel precedente a.a., 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, si è assistito ad uno 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* di Ateneo (cfr. la pagina *web* [elearning.unifg.it](https://www.unifg.it/it/elearning)). Va

preliminarmente ricordato che nell'a.a. precedente l'offerta didattica è stata erogata prevalentemente a distanza. Le lezioni del I anno dei CdS Triennali, Magistrali e a Ciclo Unico sono state erogate in modalità duale, quindi offerte in presenza e, contemporaneamente, *online*, mentre le altre lezioni sono state erogate esclusivamente in modalità *online*, fruibili in sincrono dagli studenti grazie alla suddetta piattaforma. Si sono tenuti prevalentemente a distanza anche i tirocini curriculari, i laboratori didattici, il ricevimento studenti, il tutorato e gli esami di profitto, mentre le lauree sono state organizzate, ove possibile, in presenza, con un numero limitato di ospiti, in considerazione del rispetto delle norme anticontagio e, quindi, del numero di posti utilizzabili nelle aule.

A partire dal mese di marzo 2021, coerentemente con quanto richiesto dal DPCM del 2 marzo 2021, in vigore sino al 6 aprile 2021, dal D.L. del 13 marzo 2021, n. 30, e dall'ordinanza del Ministro della Salute del 12 marzo 2021, con D.R. n. 359 del 15 marzo 2021 (Prot. n. 0014134-V/4) il Rettore, prof. Pierpaolo Limone, ha nuovamente disciplinato la sospensione in presenza delle attività formative e curriculari (lezioni, esami di profitto, esami di laurea, tirocini, ecc.), ovvero lo svolgimento delle medesime nella sola modalità a distanza. A seguire, con D.R. n. 620 del 28 aprile 2021 (Prot. n. 21957-VII/12), si è stabilito che gli esami di laurea e le proclamazioni, nonché gli esami orali e scritti si sarebbero dovuti svolgere in presenza a partire dalla sessione estiva; nello stesso Decreto si è chiarito che le biblioteche e le sale studio sarebbero state fruibili su prenotazione, che le attività di ricerca e di laboratorio e le attività dei dottorandi e dei tirocinanti si sarebbero dovute svolgere in presenza, mentre le attività didattiche, in considerazione del fatto che larga parte dei corsi si sarebbero a breve conclusi, avrebbero dovuto essere erogate ancora a distanza.

Nella circolare del 1 settembre 2021 (Prot. n. 0039221-VII/11), coerentemente con quanto richiesto dal D.L. del 6 agosto 2021, n. 111, il Rettore ha disposto l'obbligo di *green pass*, dal 1 settembre al 31 dicembre, termine attuale di cessazione dello stato di emergenza, secondo la normativa in vigore, per personale, studentesse e studenti e per tutti i soggetti che a vario titolo collaborano con l'Ateneo. Il giorno 11 ottobre 2021, con D.R. n. 1360 del 2021 (Prot. n. 0046771-III/8), si è, invece, proceduto a chiarire l'evoluzione del quadro epidemiologico dell'infezione da COVID-19, nonché quella del quadro normativo di riferimento. Va preliminarmente detto che l'Ateneo, con successivi provvedimenti [da ultimo con D.R. n. 1188 del 2021 (Prot. n. 40991-II/7 del 14/09/2021)], aveva già posto in atto le iniziative necessarie affinché le attività didattiche e curriculari fossero svolte prioritariamente in presenza, ovvero l'adozione delle misure minime di sicurezza, così come indicato dal D.L. del 22 aprile 2021, convertito con modificazioni dalla legge del 17 giugno 2021, n. 87, nonché dal già citato D.L. del 6 agosto 2021, n. 111, convertito con modificazioni dalla legge del 24 settembre 2021, n. 133. Nel predetto D.R. del giorno 11 ottobre 2021, preso atto che il Consiglio dei Ministri, alla luce dell'evoluzione del quadro epidemiologico dell'infezione da COVID-19 e dell'andamento della campagna vaccinale, il 7 ottobre 2021 ha dettato nuove norme sull'accesso alle strutture in cui si svolgono attività culturali, prevedendo che dal giorno 11 ottobre i luoghi della cultura avrebbero potuto tornare ad ospitare il pubblico al massimo della loro capienza, norme alle quali si è adeguato il MUR (cfr. la nota n. 13675 – Segretariato Generale – Direzione Generale delle istituzioni della formazione superiore, del giorno 8 ottobre 2021), si è stabilito che la capienza massima degli ambienti delle strutture di Ateneo in cui si svolgono le attività didattiche e curriculari, ivi incluse le sale lettura e le biblioteche, dovesse essere consentita al cento per cento

di quella massima autorizzata, ferme restando l'osservanza dei prescritti obblighi normativi in materia di *green pass* e di dispositivi di protezione delle vie respiratorie, l'erogazione della didattica in modalità duale, a beneficio, in particolare, degli studenti "fragili", e la prenotazione del posto a sedere tramite l'app ECCOMI per l'accesso alle aule, alle sale lettura e alle biblioteche. Infine, il 18 ottobre 2021, con il D.R. n. 1404 (Prot. n. 0048540-III/8), sono state emanate ulteriori disposizioni attuative relativamente allo svolgimento delle attività didattiche e curriculari prioritariamente in presenza, attualmente in vigore; secondo tali disposizioni gli esami di laurea e le proclamazioni, nonché gli esami di profitto orali e scritti, si svolgono in presenza, le biblioteche e le sale studio sono fruibili su prenotazione, le attività di ricerca e di laboratorio e le attività dei dottorandi e dei tirocinanti si svolgono in presenza, mentre viene garantita l'erogazione in modalità duale dell'attività didattica (in presenza e *online*, sincrono e/o asincrono). La scelta della modalità duale si sta rivelando un'utile strategia metodologica per assicurare la fruibilità delle attività formative, attualmente svolte in presenza, anche da parte degli studenti lavoratori, collegati in remoto.

Quanto all'utilizzo della piattaforma, 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 ne avevano precedentemente sperimentato il funzionamento.

Significativa anche 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 specifica attenzione alle procedure del sistema AVA, rispetto ai quali il Dipartimento si è mostrato particolarmente sensibile. Il riferimento è qui, in particolare, al progetto TILD (Teaching and Learning Development), che quest'anno ha sostituito il corso obbligatorio, della durata di 30 ore, gestito dal 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. anche la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/ricerca/attivita-di-ricerca/centro-di-apprendimento-permanente-cap>], e rivolto ai ricercatori, ai docenti neo-assunti, ovvero a chi avesse beneficiato di progressione di carriera in tutte le fasce di docenza, ma aperto anche a coloro che ne fossero interessati. Il progetto TILD consiste in un percorso avanzato di formazione volto al raggiungimento di tutta una serie di obiettivi, tra cui la promozione della riflessione metodologica nella pratica disciplinare, la valorizzazione dell'esperienza formativa delle comunità di pratica, l'integrazione tra il piano della didattica e quello della ricerca, lo sviluppo di specifiche competenze nella docenza all'interno di un preciso *framework* professionale e l'attivazione di circuiti formativi pluriennali orientati alla formazione esperta della docenza universitaria. In quanto tale, il progetto coinvolge l'intera comunità accademica in un'azione *inter* e multidisciplinare volta al miglioramento e all'innovazione della didattica, che contempli la presenza di tutte le componenti dell'Ateneo (docenti, studenti e personale tecnico amministrativo). Anche il progetto TILD risponde, dunque, alla volontà dell'Ateneo di migliorare la qualità della didattica e, conseguentemente, della programmazione dell'offerta formativa, infatti, anche in questo caso, i corsi hanno visto la partecipazione di ricercatori e di professori tanto in qualità di corsisti, quanto in qualità di docenti/formatori. In quanto tale il progetto

riprende una buona prassi, che si era interrotta nel precedente a.a. perché, 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, il corso per ricercatori e docenti neoassunti non si è tenuto.

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 (cfr. la Relazione del NdV, precedentemente citata).

Per tutti e tre i processi relativi alla "Settimana dello Studente", avviati nell'a.a. 2020-2021 (I e II semestre) e nell'a.a. 2021-2022 (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/it/news/al-la-settimana-dello-studente-dal-15-al-22-novembre-2021>) e in aula, ovvero nelle *virtual room* degli insegnamenti interessati dall'iniziativa, per quanto riguarda i due processi di sensibilizzazione relativi alla "Settimana dello Studente" avviati nel precedente a.a., perché i corsi sono stati erogati tutti a distanza, e in presenza, per quanto riguarda l'iniziativa appena conclusa, relativa al primo semestre dell'a.a. in corso, restituendo agli studenti i dati desunti dai questionari compilati nell'a.a. precedente, in forma aggregata, per sollecitare la corretta compilazione ai fini di un reale miglioramento della qualità dell'offerta formativa e, in generale, della didattica. Sono stati condivisi con loro gli ottimi risultati raggiunti, anche a seguito di interventi di risoluzione intrapresi in rapporto a piccole criticità rilevate negli a.a. 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, come già detto, 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 la coerenza tra carichi didattici, materiali di studio e modalità di esame (cfr. i verbali della CPDS del 30.04.2020 e del 3.05.2021). 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 21.12.2020, 3.05.2021 e 29.11.2021), come previsto dalle Linee guida per la “Settimana dello studente” elaborate dal gruppo di lavoro nominato dal PQA (d’ora in poi 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.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica> nonché i verbali della CPDS dei giorni 21.12.2020, 3.05.2021 e 29.11.2021). In tutti e tre gli incontri citati, tenutisi a conclusione dei diversi processi, quello relativo al primo semestre dell’a.a. 2020-2021 (cfr. il verbale della CPDS del giorno 21.12.2020), quello relativo al secondo semestre dell’a.a. 2020-2021 (cfr. il verbale della CPDS del 3.05.2021) e quello relativo al primo semestre dell’a.a. 2021-2022 (cfr. il verbale della CPDS del 29.11.2021), 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’a.a. 2020-2021 le finestre temporali individuate dal PQA 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). La finestra temporale relativa al secondo semestre è stata successivamente rivista dal Presidio, che per l’organizzazione della “Settimana dello Studente” relativa al secondo semestre dell’a.a. 2020-2021 ha individuato il seguente arco temporale: 18.03.2021-10.07.2021 [cfr. la nota del Presidente del PQA, prof.ssa Maria Rosaria Corbo, del 19.03.2021 (Prot. n. 0015234 – III/11), meglio presentata di seguito, nonché il verbale della CPDS del 7.04.2021]. Il Dipartimento, su suggerimento della CPDS, ha definito il seguente arco temporale per i due semestri: 7-14 dicembre 2020, per il primo semestre (cfr. il D.D. Prot. n. 0046805 – III/8 del 4.12.2020, n. 941, nonché il verbale della CPDS del 3.12.2020); 12-19 aprile 2021, per il secondo semestre (cfr. il verbale del CdD del giorno 8.04.2021, nonché il verbale della CPDS del 7.04.2021).

Per l’a.a. 2021-2022 le finestre temporali individuate dal PQA per la compilazione dei questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti sono state le seguenti: 15.11.2021-28.02.2022 (primo semestre); 15.04.2022-8.07.2022 (secondo semestre). Il Dipartimento ha definito il seguente arco temporale per il primo semestre: 15-22 novembre 2021 (cfr. il D.D. Prot. n. 0053735 del 12.11.2021, n. 973, nonché il verbale della CPDS del 12.11.2021).

Nel corso del primo e del secondo semestre dell’a.a. 2020-2021, 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. Per quanto riguarda, invece, il primo semestre dell’a.a. in corso, docenti e rappresentanti degli studenti hanno incontrato gli studenti in aula, durante le lezioni, che attualmente vengono erogate nella modalità duale [cfr. l’ultimo D.R., del 18 ottobre 2021, n. 1404 (Prot. n. 0048540-III/8)].

Durante l'attività di sensibilizzazione avviata nel primo semestre dell'a.a. 2020-2021 [cfr. la nota inviata ai Direttori dei Dipartimenti, ai Presidenti delle CPDS, ai Coordinatori dei CdS, 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 NdV dalla prof.ssa Maria Rosaria Corbo, Presidente del PQA, il 27.11.2020 (Prot. n. 0045702 - III/11)] e nel secondo semestre dell'a.a. 2020-2021 [cfr. la già citata nota inviata ai Direttori dei Dipartimenti, ai Presidenti delle CPDS, ai Coordinatori dei CdS, 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 NdV dalla prof.ssa Maria Rosaria Corbo, Presidente del PQA, il 19.03.2021 (Prot. n. 0015234 - III/11)] 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, 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 etc.) 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 condividere eventuali criticità avanzate dai presenti, in tutti e tre i processi descritti la componente studentesca della Commissione Paritetica Docenti-Studenti si è resa disponibile per raccogliere, anche tramite posta elettronica, le osservazioni degli studenti, al fine di farne oggetto di discussione accurata all'interno degli organi competenti.

Durante l'organizzazione delle tre iniziative, relative ai due semestri dell'a.a. 2020-2021 e al primo semestre dell'a.a. 2021-2022, 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. 2020-2021 (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. 2020-2021 sono stati opportunamente approfonditi nell'ambito dei CdD dei giorni 8.04.2021 e 14.10.2021 (cfr. i relativi verbali);

b) l'analisi degli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti aderisce alle Linee guida per la stesura della Relazione annuale delle CPDS fornite dal PQA, aggiornate al 16.10.2018, nonché alle Linee guida per la compilazione della Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (d'ora in poi 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 non vengono riportati gli insegnamenti con una valutazione

media inferiore all'indice di sintesi 3,25, perché valutati positivamente dalle stesse Linee guida, né sono stati individuati insegnamenti con una valutazione media inferiore all'indice di sintesi 2,5.

3. Composizione della CPDS

Attualmente è formalmente rappresentata nella CPDS solo la componente studentesca dei CdS in *Filologia, Letterature e Storia*, in *Lettere* e in *Scienze dell'educazione e della formazione*, in quanto non si dispone di alcun Consigliere di Dipartimento iscritto agli altri CdS afferenti al Dipartimento; 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 mercoledì 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 i CdS in *Patrimonio e turismo culturale* e in *Lingue e culture straniere*; 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 i CdS in *Scienze e tecniche psicologiche*, in *Scienze delle attività motorie e sportive* e in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa*. Periodicamente la CPDS incontrerà gli studenti anche durante le lezioni (cfr. il verbale del giorno 29.11.2021). 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, soprattutto gli studenti "fragili" continueranno ad essere ricevuti nella *virtual room* della Commissione Paritetica Docenti-Studenti, sul portale dei servizi *e-learning* dell'Università di Foggia (<https://elearning.unifg.it/course/view.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/it/ateneo/identita-e-storia/assicurazione-della-qualita>), 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 la CPDS si è, infatti, espressa sulla proposta di attivazione di insegnamenti in modalità *e-learning blended* per l'a.a. 2020-2021 (cfr. il verbale del 12.02.2020), ha espresso pareri sulla modifica di regolamenti didattici dei CdS per l'a.a. 2020-2021 e per l'a.a. 2021-2022 (cfr. i verbali dei giorni 10.03.2020, 17.03.2020, 1.03.2021 e 3.06.2021), sulla modifica degli ordinamenti dei CdS per l'a.a. 2020-2021 e per l'a.a. 2021-2022 (cfr. i verbali dei giorni 4.02.2020 e 29.11.2021), sulla modifica del Regolamento unico di tirocinio per l'a.a. 2020-

2021 (cfr. il verbale del 26.10.2020), sulla richiesta di riconoscimento di crediti formativi per l'a.a. 2020-2021 (cfr. i verbali dei giorni 21.07.2020 e 21.12.2020), sull'istituzione/attivazione di nuovi CdS per l'a.a. 2020-2021 e per l'a.a. 2021-2022 (cfr. i verbali dei giorni 16.11.2020, 13.10.2021 e 12.11.2021) e ha proceduto, come di consueto, all'analisi dei programmi per l'a.a. 2020-2021 e per l'a.a. 2021-2022 (cfr. i verbali dei giorni 30.04.2020 e 3.05.2021), del calendario delle lezioni per l'a.a. 2020-2021 e per l'a.a. 2021-2022 (cfr. i verbali dei giorni 28.01.2020, 30.09.2020, 8.02.2021 e 3.09.2021) e delle SUA-CdS per l'a.a. 2020-2021 e per l'a.a. 2021-2022 (cfr. i verbali dei giorni 14.02.2020, 22.06.2020, 26.10.2020, 8.02.2021, 3.05.2021), al fine di migliorare il processo formativo e i suoi risultati, nonché all'analisi del Rapporto statistico dei servizi (cfr. i verbali dei giorni 21.10.2020 e 29.11.2021) e della Relazione del NdV (cfr. i verbali dei giorni 16.11.2020 e 12.11.2021), al fine di supervisionare la qualità e l'efficacia dei processi AVA del Dipartimento. Inoltre, la CPDS si è espressa sul passaggio al Dipartimento di un CdS precedentemente afferente all'area medica (cfr. il verbale del 3.12.2020) e ha messo in atto un processo di confronto tra i diversi attori del sistema di assicurazione della qualità della didattica del Dipartimento, con particolare riferimento ai Delegati del Direttore e ai Coordinatori dei CdS afferenti al Dipartimento stesso (cfr. i verbali dei giorni 21.12.2020, 3.06.2021 e 29.11.2021). Infine, come mostrano gli ultimi verbali di ogni a.a. (cfr., per l'a.a. 2020-2021 e per l'a.a. 2021-2022, i verbali del 21.12.2020 e del 20.12.2021), 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.

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 ancora una volta 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 ancora una volta 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

Dipartimento/Facoltà di



**UNIVERSITÀ
DI FOGGIA**

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 2021

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)
- *Patrimonio e turismo culturale* (L-1)
- *Lingue e culture straniere* (L-11)
- *Scienze dell'educazione e della formazione* (L-19);
- *Scienze delle attività motorie e sportive* (L-22);
(nuova afferenza)
- *Scienze e tecniche psicologiche* (L-24);
(nuova istituzione)

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 Percorso 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 nei 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. 2020-2021, quanto per l'a.a. 2021-2022, così come promosso dalla CPDS (cfr. i verbali del CdD dei giorni 8.05.2020 e 5.05.2021, nonché i verbali della CPDS dei giorni 30.04.2020 e 3.09.2021). 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 di Dipartimento 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/2021-06/piano-strategico-ateneo-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.

2020-2021 e nell'a.a. 2021-2022 sono stati organizzati una serie di incontri con gli studenti delle scuole secondarie superiori. 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 virtuali, sul portale dei servizi *e-learning* dell'Ateneo, gli incontri sono stati organizzati nelle *virtual room*: pertanto, gli studenti sono stati raggiunti nella modalità telematica per ricevere informazioni sull'offerta formativa del Dipartimento.

Trentotto le scuole di Foggia e provincia coinvolte nel processo di orientamento in ingresso a partire dal mese di gennaio 2021. Di queste, 23 scuole si sono mostrate particolarmente interessate all'offerta formativa presentata dai docenti afferenti al Dipartimento, che con il supporto delle Delegate hanno incontrato *online* 1855 studenti, suddivisi per istituto, nei seguenti giorni: 19, 21, 26 e 28 gennaio 2021, 3, 4, 9, 10, 11, 16, 24, 25 e 26 febbraio 2021, 2, 3, 5, 10, 16, 17, 18 e 22 aprile 2021.

Il 21 aprile 2021 si è tenuta la giornata di orientamento di Dipartimento per la presentazione dei CdS Triennali e Magistrali; a seguire, il 20 e il 22 maggio 2021, l'Ateneo ha organizzato due giornate di *open day*, la seconda specificatamente rivolta alle famiglie.

Infine, grazie ai fondi ministeriali stanziati per le attività di orientamento e frutto di una premialità relativa alle attività del Progetto Nazionale "Percorsi di orientamento e tutorato per promuovere il successo universitario e professionale" (POT), sono stati organizzati incontri di orientamento con la partecipazione di esperti esterni, rappresentativi delle parti sociali del territorio, con le quali il Dipartimento stesso collabora e che sono, quindi, interessate, sostenendola, all'offerta formativa del Dipartimento stesso [si ricorda che il suddetto progetto POT, finanziato nell'a.a. 2019-2020, ha coinvolto 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 del 4 marzo 2019, n. 359, e il Decreto ministeriale n. 435, del 6.08.2020, relativo all'integrazione delle Linee Generali di indirizzo della programmazione delle università 2019-2021)]. L'organizzazione di tali incontri è stata demandata ai Coordinatori dei CdS, che hanno gestito in autonomia gli eventi e le modalità. Nello specifico, hanno organizzato seminari di orientamento i Coordinatori dei CdS in *Lingue e culture straniere* (nei giorni 29 marzo, 30 aprile, 6, 13, 26, 27 e 31 maggio, 1, 4 e 10 giugno 2021), in *Patrimonio e turismo culturale* (il 28 maggio 2021), in *Lettere* (il 4 giugno 2021), in *Archeologia* (CdS Interateneo) e in *Scienze antropologiche e geografiche per i patrimoni culturali e la valorizzazione dei territori* (CdS Interateneo) [il 3 giugno 2021, congiuntamente], in *Scienze dell'educazione e della formazione* e in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa* [nei giorni 18, 25 e 26 marzo, 14 maggio, 7 luglio, 7 e 29 settembre 2021, congiuntamente].

Sempre nell'ambito dei POT, la Coordinatrice del CdS in *Scienze dell'educazione e della formazione* ha avviato una serie di iniziative finalizzate a potenziare le attività di orientamento; tra queste, la selezione di 10 studenti iscritti al CdS Magistrale in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa*, che hanno svolto il ruolo di *tutores* nei confronti degli studenti iscritti al primo anno del suddetto CdS triennale, avviando anche un ciclo di videolezioni su temi trasversali ai vari ambiti disciplinari del CdS; l'organizzazione di un convegno, tenutosi il 21 febbraio 2020,

finalizzato a far conoscere gli sbocchi occupazionali del CdS in *Scienze dell'educazione e della formazione*, compresi quelli delineati dalla nuova normativa sul sistema integrato 0-6 anni; la pianificazione e realizzazione di un corso sull'imprenditorialità femminile nei servizi alla persona, progettato in collaborazione con la Confcommercio di Foggia e tenutosi nel mese di ottobre 2021.

Infine, il 27 ottobre 2021 si è tenuto il *Matricola day* del Dipartimento, una giornata di accoglienza per le matricole. Va detto, a tal proposito, che il numero di immatricolati nell'Ateneo, aggiornato al 29 novembre u.s., sulla base del *report* inviato per posta elettronica ai Dipartimenti dalla Delegata del Rettore all'Orientamento, prof.ssa Dato, è pari a 4349, dei quali 1824 studenti si sono immatricolati ai CdS del Dipartimento di Studi Umanistici, con un incremento di 358 studenti rispetto al precedente a.a.

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 del Dipartimento a partire dal mese di ottobre 2020; il servizio di *front-office* ha riattivato il ricevimento anche in presenza, e non più, esclusivamente, nella modalità *online*, a partire dal mese di luglio 2021; riceve quattro giorni a settimana, dal lunedì al giovedì, alternando, appunto, il *front-office* all'accoglienza *online*, o su appuntamento (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/orientamento-e-tutorato>). 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. 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 a.a.

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>). Il lavoro di costruzione delle competenze trasversali, cruciali per il successo della carriera studentesca e finalizzato ad agevolare l'ingresso degli studenti nel mercato del lavoro, viene supportato dalle attività del *Job Point* (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/orientamento-e-tutorato/laboratorio-bilancio-delle-competenze/job-point>) e da quelle dell'*Europass Corner* (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/orientamento-e-tutorato/laboratorio-bilancio-delle-competenze/europass-corner>), gestite dal suddetto Laboratorio. Tra le attività di orientamento in uscita si collocano, inoltre, i *Career Labs: jump into job!*, organizzati, per l'a.a. 2020-2021, dal 2 al 9 aprile. Si tratta di un percorso di 10 incontri, progettato dagli esperti del Laboratorio di bilancio delle competenze e di progettazione formativa, unitamente al *Career Development Center* e all'Area Orientamento e *Placement* di Ateneo, volto a fornire agli studenti conoscenze e competenze di base sui principali strumenti e canali utilizzabili per meglio presentarsi e posizionarsi nel mondo del lavoro. Il percorso è solitamente aperto a tutti gli studenti dei CdS Triennali e dei CdS Magistrali e a Ciclo Unico dell'Ateneo, purché iscritti al secondo anno. Al termine del percorso, previa verifica della presenza e della valutazione positiva finale, vengono riconosciuti 2 CFU. 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 e pubblicate alla pagina *web* [https://www.unifg.it/sites/default/files/2021-](https://www.unifg.it/sites/default/files/2021-06/linee_attuative_della_pianificazione_strategica_di_ateneo.pdf)

[06/linee_attuative_della_pianificazione_strategica_di_ateneo.pdf](https://www.unifg.it/sites/default/files/2021-06/linee_attuative_della_pianificazione_strategica_di_ateneo.pdf)), nonché il *link* <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/it/servizi-e-opportunita/segreterie-online/certificati/certificazione-di-laurea-e-diploma-supplement>). Delle attività di internazionalizzazione svolte nel Dipartimento si occupa la Delegata del Direttore, prof.ssa Antonella Cagnolati (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. Attualmente la Delegata riceve *online*, sulla piattaforma *e-learning* dell'Ateneo, gli studenti interessati al programma *Erasmus*, ovvero gli studenti stranieri. Il ricevimento ha luogo ogni lunedì, dalle 15.00 alle 17.00. La stessa si rende disponibile ad incontrare gli studenti, su appuntamento, anche su *google meet*. Nel Dipartimento è stato istituito anche un *Erasmus Point*, anche se al momento, a causa dell'emergenza sanitaria

ancora in corso, il ricevimento viene garantito esclusivamente *online*.

L'attuale politica di Ateneo relativamente all'internazionalizzazione, tanto per quanto riguarda i periodi di studio all'estero, quanto per le attività di tirocinio, sta puntando alla valorizzazione della *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 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). 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 nei confronti dell'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. Per quanto riguarda i dati degli studenti partecipanti al programma *Erasmus*, va detto che il numero, che era andato decrescendo nell'a.a. precedente, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, tende a risalire e sembra stia raggiungendo livelli molto buoni di partecipazione: sulla base delle informazioni fornite dalla dott.ssa Antonietta Rocco, Responsabile dell'Unità Cooperazione internazionale, Settore *Erasmus incoming*, gli studenti *outcoming*, relativamente al primo semestre dell'a.a. in corso, sono attualmente 24, mentre gli studenti *incoming* sono 64. Non si possiedono i dati relativi alla partecipazione al programma *Erasmus* degli studenti *outcoming* e *incoming*, per quanto riguarda il secondo semestre dell'a.a. in corso, perché il bando per la partecipazione al programma è scaduto il 30.11.2021.

Tra i traguardi raggiunti quest'anno dall'area internazionalizzazione del Dipartimento, in accordo con l'area internazionalizzazione dell'Ateneo, vi è la possibilità, per gli studenti *incoming*, di registrarsi con un numero di matricola che permette loro di fruire di tutti i servizi garantiti dalla piattaforma Esse3, alla quale possono quindi finalmente accedere anche gli studenti stranieri.

Rientra, infine, tra le buone prassi dell'area internazionalizzazione del Dipartimento, oltre alla collaborazione con il Centro Linguistico di Ateneo (d'ora in poi CLA), la ricerca e l'implementazione di nuovi accordi internazionali per mobilità, che possano meglio rispondere ai bisogni formativi, nonché agli obiettivi in uscita dei CdS di nuova istituzione; a tal proposito, la Delegata riferisce di aver siglato otto nuovi accordi con alcuni Atenei dell'Andalusia (Siviglia, Valencia, Granada, ecc.), che rispondono più efficacemente alle competenze degli studenti del CdS in *Scienze e tecniche psicologiche*;

d. il processo di accertamento delle conoscenze di base degli studenti preimmatricolati ai CdS del Dipartimento che lo prevedono, 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 CdS 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 dovessero essere effettuate mediante test *online* e che, nel caso di un punteggio inferiore alla soglia stabilita, dovessero 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). Anche per l'a.a. in corso le prove di verifica iniziale, tanto per i CdS Triennali, quanto per i CdS Magistrali, si tengono *online*;

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 (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/orientamento-e-tutorato>): due, tanto per l'a.a. 2020-2021, quanto per l'a.a. 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; sei, tanto per l'a.a. 2021-2021, quanto per l'a.a. in corso, i tutorati a supporto dell'orientamento, con lo scopo di informare gli studenti sull'offerta formativa del Dipartimento e di accompagnarli nel processo di formazione.

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/it/servizi-e-opportunita/servizi-gli-studenti/studenti-con-disabilita-e-dsa/tutorato>, nonché la Carta dei Servizi a favore di studenti con disabilità, art. 5, pubblicata sulla pagina *web* <https://www.unifg.it/it/servizi-e-opportunita/servizi-gli-studenti/studenti-con-disabilita-e-dsa/carta-dei-servizi>), per il quale ogni anno vi è un bando di selezione (cfr., per l'a.a. in corso, la pagina *web* <https://www.unifg.it/it/ateneo/bandi/bando-di-selezione-attivita-di-tutorato-alla-pari-favore-di-studenti-con-disabilita-e-dsa-disturbi-specifici-dellapprendimento-riservato-studenti-iscritti-alluniversita-degli-studi-di-foggia-aa-20212022>). 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* <https://www.unifg.it/it/servizi-e-opportunita/servizi-gli-studenti/studenti-con-disabilita-e-dsa>).

Infine, presso il Laboratorio informatico del Dipartimento è attivo il "Libro parlato", una postazione dedicata agli studenti che, per disabilità fisiche o sensoriali, non siano in grado di leggere autonomamente, con specifico riferimento ai non vedenti, agli ipovedenti gravi e ai

dislessici, e che possono quindi accedere al servizio di consultazione e ascolto dei libri in catalogo (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. nessuna;
- b. nessuna;
- c. nessuna;
- 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 Coordinatori, 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.

Si suggerisce di individuare nel personale amministrativo un responsabile che supervisioni, anche su sollecitazione della CPDS, il continuo aggiornamento del sito *web* e che, a sua volta, solleciti, confrontandosi con la CPDS, i Coordinatori dei CdS e lo stesso Presidente della CPDS, rispetto alla consegna della documentazione aggiornata da pubblicare sul sito *web*.

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 abbastanza adeguata. Vengono rispettate dagli uffici preposti le scadenze interne di Ateneo per la configurazione oraria del calendario delle lezioni; in riferimento all'a.a. 2020-2021, il calendario didattico, approvato nel CdD del 5.02.2020 (cfr. il relativo verbale), è stato in seguito modificato (cfr. i verbali dei CdD dei giorni 11.12.2020 e 3.02.2021). Per quanto riguarda, invece, l'a.a. 2021-2022, l'approvazione del calendario didattico è avvenuta nel CdD del 1.07.2021 (cfr. il relativo verbale).

Il *link* relativo alla configurazione delle attività formative viene opportunamente inviato dagli uffici preposti 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 dei giorni 30.09.2020 e 8.02.2021). 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'a.a. precedente. Per l'a.a. 2021-2022, invece, la CPDS non ha avuto modo di visionare il calendario delle lezioni, ovvero di effettuare la consueta verifica di eventuali sovrapposizioni, che normalmente rientra tra i compiti dell'organo, anche in virtù del numero elevato di rappresentanti degli studenti tra i suoi componenti. Va, dunque, precisato che, nonostante le numerose mail di richiesta del calendario didattico, inviate dal Presidente della CPDS all'Area Didattica e Servizi agli studenti di Ateneo, lo stesso non è mai stato inviato all'organo suddetto, per cui si è proceduto con l'approvazione del calendario delle lezioni in CdD (cfr. il verbale del 6.09.2021), senza una verifica da parte della CPDS.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di prestare maggiore attenzione al processo e ai suoi passaggi, al fine di evitare che la ciclicità delle diverse fasi del sistema di assicurazione della qualità della didattica, ovvero la correttezza del processo di controllo e revisione, vengano ostacolate da un mancato coinvolgimento di tutti gli attori del sistema stesso.

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 [cfr. il D.D.G. n. 576 del 22.10.2020 (Prot. n. 0039189 – I/9) e relativi allegati A e B]. Il nuovo modello organizzativo è stato confermato dal D.D.G. del 20.10.2021, n. 811, e relativi allegati A, B e C (Prot. n. 0049205 – I/). Secondo quanto stabilito nel 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.

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’Ateneo 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 conoscere l’attività amministrativa 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 e orientarla verso una sempre maggiore soddisfazione degli utenti. Alla pagina *web* nella quale è attualmente pubblicato il documento (https://www.unifg.it/sites/default/files/2021-06/carta_servizi_unifg_0.pdf) vengono, infatti, fornite indicazioni sulle modalità di presentazione di eventuali reclami o segnalazioni, utili per migliorare sempre di più la qualità dei servizi offerti (cfr. la pagina *web* <https://www.unifg.it/it/ateneo/organizzazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/la-carta-dei-servizi>, nonché il verbale del CdA del 28.02.2018). A questo stesso scopo risponde il servizio di *helpdesk*, attivo anche presso i Dipartimenti, che per semplificare le richieste di supporto utilizza un servizio di *ticket*. Ad ogni richiesta di supporto viene assegnato un numero di *ticket* univoco, che è possibile utilizzare per tenere traccia dello stato di avanzamento e delle risposte *online* (cfr. la pagina *web* <https://helpdesk.unifg.it/>).

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. 2020-2021, 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 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 il secondo semestre dell'a.a. 2019-2020 e per l'a.a. 2020-2021 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, le due note del Presidente del PQA (Prot. n. 0045702 - III/11 e n. 0015234 - III/11), prof.ssa Maria Rosaria Corbo, inviate ai Direttori dei Dipartimenti e ai Presidenti delle CPDS nel primo e nel secondo semestre dell'a.a. 2020-2021, rispettivamente il 27.11.2020 e il 19.03.2021; cfr. anche la Sezione 1, punto 2, Questioni emerse nel corso dell'attività annuale della CPDS, nonché i verbali della CPDS del 3.12.2020 e del 7.04.2021]. Sempre positivo il riscontro sul funzionamento della Biblioteca di Area Umanistica (BAUM). Si segnalano, a tal proposito, le seguenti attività, suddivise per sezioni:

- *Servizi bibliotecari*

Da gennaio 2021 la biblioteca ha mantenuto, come nell'a.a. precedente, il servizio in presenza nei giorni di martedì e mercoledì, dalle 09.00 alle 13.00, per i servizi di prestito e restituzione su appuntamento, nel rispetto dei protocolli anti-Covid.

A partire dal 3 maggio 2021 è stato attivato il servizio postazioni studio in sala lettura - dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 13.00, sempre nel rispetto delle normative anti-Covid - con prenotazione tramite la App Ecomi.io per un numero di posti disponibili pari a 15. L'utilizzo delle postazioni è stato consentito per lettura/studio su materiali propri, ma non per la consultazione di materiali posseduti dalla biblioteca, riservati ai soli servizi di prestito - settimanale o giornaliero - su appuntamento.

Nei mesi estivi (giugno, luglio, agosto) il servizio postazioni studio è stato limitato ai giorni da lunedì a giovedì, sempre su prenotazione tramite app Ecomi. Invariate le modalità del servizio prestiti.

Dal giorno 1 settembre l'accesso è stato riservato ai soli utenti muniti di *green pass*; invariate le modalità di erogazione di tutti i servizi in presenza (postazioni studio, prestito e restituzione).

In tutto il periodo gennaio-ottobre 2021 sono stati, inoltre, sempre disponibili i vari servizi erogati a distanza: informazioni, assistenza utenti, istruzioni VPN, *document delivery*, *reference specialistico*. Sono proseguite costantemente tutte le attività in *back office* (servizi di acquisizione, catalogazione e attività di *authority* catalografica, gestione periodici e aggiornamento ACNP, registrazione e verifiche in *database* utenti, collocazione e riordino materiali, ecc.)

A partire dal 18.10.2021 i servizi bibliotecari disponibili sono stati fortemente ampliati: le postazioni in sala lettura sono occupabili fino a capienza massima e senza più distanziamento, con il solo obbligo di mascherina e raccomandando l'igienizzazione delle mani: 35 posti sono prenotabili dagli studenti tramite l'app Ecomi; 13 posti sono riservati, previa firma su registro cartaceo ai fini del tracciamento, ad utenza interna dell'Ateneo (docenti, ricercatori, dottorandi, TAB, ecc.) e ad utenti esterni autorizzati (studiosi con malleveria, studenti dei corsi interateneo, ecc.). L'orario di apertura della sala è il seguente: dal lunedì al giovedì, dalle 9.00 alle 15.00; il

venerdì, dalle 09.00 alle 13.00 (<https://www.studiumanistici.unifg.it/it/avvisi/biblioteca-area-umanistica-servizi-bibliotecari-disponibili-1>). Ulteriori 12 posti studio sono prenotabili con l'app Eccomi nella sala Scarabello, che osserva un orario più ampio, dalle 09.00 fino alla chiusura del Dipartimento.

Dal mese di ottobre 2021 è stato, inoltre, ripristinato il servizio di prestito interbibliotecario e, parzialmente, anche la consultazione in sede. Il prestito e la restituzione non sono più soggetti ad appuntamento.

Restano attivi, prevalentemente a distanza, i servizi informativi e di assistenza utenti (anche nell'attivazione della VPN), il *document delivery* e il *reference* specialistico;

- *Attività informative e di User education su web e social*

In luogo degli usuali corsi di formazione rivolti agli utenti della biblioteca, per fornire indicazioni e istruzioni all'utenza anche in fase di emergenza e nell'impossibilità di incontri in presenza, sono stati realizzati un video con istruzioni per la ricerca in OPAC (<https://www.facebook.com/biblioteca.unifg/videos/394312948330419>, visualizzazioni 147) e slide di *faq* nella pagina *Facebook* della biblioteca (<https://www.facebook.com/media/set/?vanity=biblioteca.unifg&set=a.4083186885119697>, 136 utenti raggiunti); sono state pubblicate e costantemente aggiornate le pagine di *info* e di *faq* sui servizi della biblioteca sul sito *web* del Dipartimento (<https://www.studiumanistici.unifg.it/it/avvisi/biblioteca-area-umanistica-servizi-bibliotecari-disponibili-1>; <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/biblioteca-faq-servizi-presenza>; <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/biblioteca-faq-servizi-distanza>), oltre che le *info* sulla struttura in *home page* biblioteche (<http://opac.unifg.it/SebinaOpac/.do>).

- *Risorse online*

Oltre a quelle già disponibili, sono state attivate e rese raggiungibili anche da remoto, tramite client VPN (http://opac.unifg.it/SebinaOpac/article/banche-dati/banche_dati), diverse nuove risorse elettroniche, comprese fra le banche dati di Ateneo: ad esempio, la piattaforma Pandoracampus, l'edicola digitale Press Reader (<http://PressReader.com>) e la piattaforma di *ebook* "PERLEGO" (<https://www.perlego.com/home>);

- *Strutture*

Di recente è stata arredata la stanza n. 5, grazie al contributo della Fondazione Monti Uniti di Foggia; è dotata di nuovi scaffali (già contenenti materiali bibliografici), di alcuni posti a sedere, di *Tv monitor* e *webcam* utili, ad esempio, per attività di gruppo. Si pensa che a breve potrà essere aperta e messa a disposizione dell'utenza, che vi accederà comunque su prenotazione (a tutela delle apparecchiature presenti).

Altrettanto buono il livello di soddisfazione che emerge dall'analisi del Rapporto statistico sul questionario dei servizi, relativo all'a.a. 2020-2021, 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 cui valori percentuale appaiono leggermente in calo rispetto al precedente a.a. I servizi analizzati nel questionario sono sei: la segreteria studenti, la segreteria didattica, il tutorato informativo, la biblioteca, i laboratori informatici e la logistica digitale. Rispetto alla segreteria studenti, il totale della sezione riporta una percentuale di soddisfazione, da parte degli studenti, complessivamente positiva: 33% ("più sì che no") e 24% ("decisamente sì"). Nel dettaglio delle

voci, quella che fino al precedente a.a. appariva una criticità, ovvero l'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico della suddetta segreteria, sembra quest'anno non rientrare tra le criticità, tanto che la percentuale è scesa al 16,1%, rispetto al 20,5% del precedente a.a., per quanto riguarda "più sì che no", e al 28%, rispetto al 35,9% del precedente a.a., per quanto riguarda "più no che sì". Sono ovviamente salite le percentuali del "più sì che no" (31,7% rispetto al 24,5% del precedente a.a.), e del "decisamente sì" (24,2% rispetto al 19,2% del precedente a.a.). La percentuale delle risposte positive sul totale della sezione è comunque leggermente inferiore rispetto a quella del precedente a.a. (56,9% rispetto a 59,8%).

Quanto alla segreteria didattica, il totale della sezione riporta una percentuale di soddisfazione, da parte degli studenti, più positiva rispetto alla segreteria studenti, ma comunque leggermente in calo rispetto al precedente a.a. (36,9% rispetto a 38,2%, per quanto riguarda "più sì che no", e 29,4% rispetto a 34,4%, per quanto riguarda "decisamente sì"). Anche la percentuale delle risposte positive sul totale della sezione, comunque alta, è scesa rispetto al precedente a.a.: 66,3% rispetto a 72,6%.

Rispetto al tutorato informativo, solo 302 studenti, su 1412, hanno dichiarato di fruirne; alta è, in ogni caso, la percentuale di coloro che, avendo fatto ricorso al servizio, lo ritengono utile, con valori simili a quelli del precedente a.a.: 31%, rispetto a 32,3% ("più sì che no"), e 61% rispetto a 59,6% ("decisamente sì"). Altissima, anche per quest'a.a., la percentuale delle risposte positive sul totale della sezione, pari a 92%.

Quanto alla biblioteca, come nel precedente a.a., gli studenti che hanno dichiarato di frequentarla sono più o meno la metà di quelli che hanno, invece, dichiarato di non frequentarla (608 su 1106 totali). Il livello di soddisfazione del servizio da parte degli studenti è, anche per l'a.a. in corso, molto alto, con percentuali positive pari a 40,7% ("più sì che no") e a 51,5% ("decisamente sì"). Altrettanto alta la percentuale delle risposte positive sul totale della sezione, pari a 92,2%.

Molto utilizzati, da parte degli studenti, i laboratori informatici. Anche in questo caso le percentuali di soddisfazione per il totale della sezione sono molto alte e molto simili a quelle del precedente a.a.: 34,9% ("più sì che no") e 52,5% ("decisamente sì"). Altrettanto alta la percentuale delle risposte positive sul totale della sezione, pari a 87,4%.

Anche per la logistica digitale, che nel Rapporto statistico sul questionario dei servizi di quest'a.a. sostituisce i laboratori didattici e di ricerca, le percentuali di soddisfazione sono molto alte: 35,6% ("più sì che no") e 43,5% ("decisamente sì"). Molto alta anche in questo caso la percentuale delle risposte positive sul totale della sezione, pari a 79,1%.

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 annuale 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, oggi quanto mai utile anche al fine di valutare l'efficacia del processo di centralizzazione dei servizi agli studenti, ovvero di monitorare gli orari di apertura, che potrebbero e dovrebbero essere pubblicizzati sul sito *web* del Dipartimento, pur essendo centralizzati.

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 2020 della CPDS, Sezione 1, punto 2), tanto che nelle ultime tre Relazioni annuali, a partire da quella del 2018, nonché nella presente Relazione, la stessa CPDS 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 viene sempre sollecitata anche nella Relazione del NdV. 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. 2020-2021, i verbali della CPDS dei giorni 21.12.2020, 7.04.2021, 3.05.2021 e 13.10.2021). Quest'ultimo risponde positivamente, intervenendo con un'analisi critica nell'ambito dei CdD (cfr., per entrambi i semestri dell'a.a. 2020-2021, il verbale del CdD del 14.10.2021).

Va, in ogni caso, segnalato che dall'analisi dei questionari di valutazione della didattica relativi all'a.a. 2020-2021 emerge un alto livello di soddisfazione rispetto alla qualità della didattica da parte degli studenti (cfr., a tal proposito, i verbali della CPDS dei giorni 7.01.2021 e 13.10.2021).

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 soddisfazione 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 2020 della CPDS nel CdD del 21.01.2021. In quella occasione il Presidente della CPDS ha presentato la Relazione e ne è seguito un dibattito, in particolare con i Coordinatori 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 21.01.2021 (Prot. n. 0032219 – VII/1 del 2.07.2021, n. 667), che ha stabilito di prendere atto della Relazione annuale 2020 della CPDS del Dipartimento e di invitare i GAQ a discutere, nelle sedi opportune, i risultati della stessa.

È stato messo a punto solo in parte quanto stabilito dal suddetto CdD. Si segnala, infatti, che si sono riuniti, per discutere i risultati della Relazione annuale 2020 della CPDS, i GAQ dei CdS in *Filologia, Letterature e Storia* e in *Lettere* (cfr. il verbale della riunione del 29.01.2021, che si è tenuta in forma congiunta) e il GAQ del CdS in *Lingue e culture straniere* (cfr. il verbale del 2.02.2021). Non risultano riunioni appositamente organizzate per discutere gli esiti della Relazione annuale 2020 della CPDS da parte dei CdS in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa*, in *Patrimonio e turismo culturale* e in *Scienze dell'educazione e della formazione*.

Criticità evidenziate

Occorre analizzare e dare seguito ai suggerimenti avanzati dalla CPDS in sede di Relazione annuale, al fine di garantire una circolarità delle buone prassi e delle eventuali proposte di miglioramento, nell'ottica del potenziamento della qualità del SAQ.

Proposte di miglioramento

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



Relazione Annuale
Commissione Paritetica Docenti-Studenti

Anno 2021

Sezione 3

CdS Triennale in *Lingue e culture straniere*

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

Come si evince dalla SUA-CdS dell'a.a. in corso (Quadro B6), il GAQ ha proceduto in modo adeguato e dettagliato all'esame, in forma aggregata e disaggregata, dei dati rivenienti dai questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti relativi all'a.a. 2020-2021 (primo anno di vita del CdS), anche al fine di individuare punti di forza e di debolezza e, dunque, di porre in atto eventuali strategie migliorative (cfr. il verbale del 3.09.2021 e la SMA 2021). Nel complesso, gli esiti delle rilevazioni dei questionari sono assai positivi: si registra, infatti, una valutazione media del 3.59/4 per gli studenti frequentanti (in un solo caso la valutazione è inferiore all'indice di sintesi del 3.25) e del 3.62/4 per i non frequentanti (per quattro insegnamenti la valutazione media è inferiore al 3.25 ma superiore al 2.50, per un insegnamento è superiore al 3.25).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

In merito all'analisi e alla discussione dei dati ricavati dai questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti, si suggerisce di continuare a curare con costanza le azioni già intraprese, riflettendo sui singoli indicatori di ogni insegnamento, al fine di individuare eventuali elementi di criticità e di porre in atto adeguati interventi correttivi. Si suggerisce altresì di organizzare un momento di riflessione collettiva, vale a dire un incontro specifico del GAQ esteso a tutti i docenti del CdS, ovvero un CdD monotematico, per prendere in esame gli esiti dei questionari della valutazione.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Stando a quanto registrato nella SUA-CdS dell'a.a. in corso (Quadro B6), il GAQ cura e promuove sia l'analisi dei dati rivenienti dall'esame dei questionari di valutazione della didattica in forma aggregata e disaggregata, individuando punti di forza e di debolezza e proponendo eventuali strategie correttive (cfr. il verbale del 3.09.2021; si veda anche la SMA 2021), sia le azioni di coinvolgimento e di discussione con gli studenti, attenendosi al processo definito dalle Linee Guida per la "Settimana dello Studente". Sul sito *web* del Dipartimento, inoltre, alla pagina denominata "Qualità della didattica" (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica>), sono presenti gli esiti dei questionari relativi all'a.a. 2020-2021, in forma aggregata per CdS e per Dipartimento. L'attuazione delle nuove Linee Guida relative alla "Settimana dello Studente" ha ormai innescato un processo virtuoso: esse prevedono, infatti, un coinvolgimento diretto e significativo degli studenti, a cui vengono presentati in aula, nel primo e nel secondo semestre, gli esiti dei dati raccolti. In tali occasioni, a seguito della restituzione dei dati desunti dai questionari in forma aggregata per CdS e per Dipartimento, viene aperta una ampia e articolata discussione, che mira ad accrescere la conoscenza, la consapevolezza e la fiducia degli studenti rispetto ai processi di AQ e favorisce non solo il confronto riguardo ai problemi emersi, ma anche una più approfondita e circostanziata riflessione in merito ai processi di autovalutazione come strumento di continuo miglioramento della didattica e, dunque, all'attuazione di opportune strategie migliorative. La "Settimana dello Studente" costituisce, altresì, un'occasione per segnalare eventuali disagi e criticità e/o avanzare eventuali suggerimenti tramite questionario anonimo (cfr. i verbali della CPDS dei giorni 3.13.2020 e 3.05.2021 per l'a.a. 2020-2021 e del 29.11.2021 per il I semestre dell'a.a. 2021-2022). Un ulteriore momento di riflessione e di scambio di idee al riguardo è stato dedicato anche nel corso delle Giornate di Orientamento che, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID 19, si sono svolte in modalità *online*, sulla piattaforma *e-learning* dell'Università; tra le numerose iniziative promosse, si ricordano, in particolare, l'*Open day for a week* (29 aprile - 13 maggio 2020), nell'ambito della quale il CdS di nuova istituzione è stato presentato il 29.04.2020 in occasione di una diretta *face book*, la prima edizione della *Summer week "Take care before"* (7-10 settembre 2020) e, ancora, l'incontro di Orientamento svoltosi il 21.04.2021 (cfr. la pagina *web* <https://www.youtube.com/watch?v=4tDbzOXK-bw>), oltre ad una serie di incontri con le scuole su proposte concordate e aperte di seminari tematici, svolti da docenti dell'Ateneo e da docenti/esperti esterni, al fine di approfondire argomenti già trattati in classe o di riflettere su temi di attualità in diversi ambiti del sapere, individuando particolari interessi e predisposizioni nei giovani e favorendo una maggiore consapevolezza delle loro scelte (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/events/il-cds-lingue-e-culture-straniere-unifg-incontra-le-scuole>; cfr., altresì, la Sezione 2).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si può suggerire di continuare a curare e a promuovere con costanza l'analisi e la discussione dei dati ricavati dai questionari della valutazione della didattica, dedicando specifici momenti alla

presentazione e alla discussione partecipata degli stessi, per riflettere insieme agli studenti sugli esiti della rilevazione delle loro opinioni, confrontarsi sulle eventuali criticità emerse e individuare possibili interventi correttivi.

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

Nella Relazione annuale 2020 la CPDS ha invitato il CdS a prevedere e attuare una procedura, snella e facilmente accessibile, finalizzata all'acquisizione e alla gestione di eventuali reclami da parte degli studenti, suggerendo ad esempio l'apertura di una "Bacheca" sul sito *web* del Dipartimento ovvero, in alternativa, l'attivazione di un orario di ricevimento, al fine di raccogliere eventuali segnalazioni e reclami da parte degli studenti iscritti e formalizzarli nel corso delle riunioni in calendario. Il suggerimento della CPDS è stato accolto dal GAQ: come si evince dalle SUA-CdS (Quadro B6), durante gli incontri organizzati mensilmente sulla piattaforma *e-learning* di Ateneo, nella *virtual room* "Incontro con gli studenti", il CdS recepisce le segnalazioni giunte dagli studenti ed adotta opportune soluzioni e iniziative, volte ad accogliere al meglio suggerimenti e osservazioni (cfr. anche il verbale del GAQ del 2.02.2021 e la SMA 2021). Dell'analisi dei punti di forza e di debolezza emersi vengono messi a parte gli organi competenti (ad esempio, il GAQ esteso al corpo docente del CdS e il CdD), in vista di possibili interventi di ulteriore ottimizzazione dell'offerta formativa. Gli studenti iscritti al CdS, che desiderino avanzare suggerimenti o segnalazioni o chiedere informazioni ai Componenti della CPDS, possono altresì recarsi nello studio del prof. D. Leone (via Arpi 176, I piano, n. 27) il primo mercoledì di ogni mese, dalle ore 10.00 alle ore 11.00. Si precisa che, per tutto il periodo dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, soprattutto nel caso degli studenti "fragili", il ricevimento viene garantito anche nella *virtual room* della CPDS, sul portale dei servizi *e-learning* dell'Ateneo (cfr. la pagina *web* <https://elearning.unifg.it/course/view.php?id=1158>), negli stessi giorni e orari (cfr. anche la Sezione 1). Ad ogni buon conto, va ricordato che tramite i loro rappresentanti nel GAQ, oltre che nella CPDS, gli studenti hanno la possibilità di presentare le proprie istanze, prese sempre in considerazione: il CdS interviene, pertanto, promuovendo procedure di AQ che sono sottoposte al parere della CPDS, per poi essere esaminate in CdD. Al contempo, come si evince da tutti i verbali pubblicati sul sito del Dipartimento (www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica), la CPDS promuove azioni di costante monitoraggio e suggerisce interventi migliorativi, tempestivamente comunicati alla Coordinatrice del CdS e al Direttore di Dipartimento.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di pubblicizzare sul sito *web* del Dipartimento ulteriori servizi di accoglimento di eventuali reclami da parte degli studenti, con particolare riferimento al servizio di *helpdesk*, attivo presso tutti i Dipartimenti (cfr. la pagina *web* <https://helpdesk.unifg.it/>, nonché la Sezione 2, punto 4), e alla figura del Difensore degli studenti, appositamente preposta dall'Ateneo a

garantire la tutela e l'effettività dei diritti degli studenti. Con D.R. n. 353/2021, del giorno 11.03.2021, è stato nominato Difensore degli studenti, per il quadriennio accademico 2021/2025, il dott. Antonio Pellicano (cfr. la pagina *web* <https://www.unifg.it/it/ateneo/organizzazione/organ-di-ateneo/altri-organi-centrali-di-ateneo/difensore-degli-studenti>). 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.

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

Al momento questi dati non sono disponibili, poiché il CdS è stato attivato nell'a.a. 2020-2021.

Criticità evidenziate

Proposte di miglioramento

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Come si evince dalle SUA-CdS (Quadro B6), i docenti, gli studenti e il personale di supporto hanno modo di rendere note agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento, personalmente o tramite le proprie rappresentanze nella CPDS, nel GAQ e nel CdD (cfr. anche il verbale del GAQ del 2.02.2021 e la SMA 2021). Le Linee guida per la "Settimana dello Studente" hanno cominciato a contribuire e contribuiranno ad agevolare i flussi di comunicazione.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di proseguire sulla strada intrapresa, al fine di attuare in modo proficuo ed efficace le Linee guida relative alla "Settimana dello Studente". Si propone altresì di integrare il GAQ con una componente tecnico-scientifica o amministrativa (fino ad ora non presente in modo stabile nel suddetto organo), che possa farsi portavoce di specifiche esigenze dei colleghi e favorire la circolazione delle politiche di AQ adottate dal GAQ anche tra il personale amministrativo del Dipartimento.

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

Il CdS ha dato seguito alle criticità rilevate dai questionari della valutazione, presi in esame in forma sia aggregata sia disaggregata, e alle segnalazioni ricevute: come si evince dalle SUA-CdS

(Quadro B6), infatti, le istanze sono accolte dal GAQ in direzione migliorativa e/o risolutiva. In particolare, nell'ambito delle riunioni del GAQ (cfr. i verbali dei giorni 2.02.2021, 12.04.2021, 26.08.2021 e 3.09.2021), i questionari di valutazione della didattica da parte degli studenti sono stati oggetto di accurata ed approfondita analisi: dai dati raccolti non emergono criticità. In linea con quanto suggerito dalla CPDS, inoltre, il CdS si è riproposto di conferire maggiore visibilità alle azioni correttive intraprese, dedicando all'esame dei dati alcune riunioni del GAQ allargate ai docenti del CdS (cfr. le SUA-CdS - Quadro B6 e la SMA 2021).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si può suggerire al CdS di conferire maggiore visibilità alle azioni correttive intraprese, dedicando all'esame dei dati riunioni partecipate ed estese anche ai docenti titolari di insegnamento nel CdS e fornendone un resoconto dettagliato nei verbali delle riunioni del GAQ, oltre che sul sito *web* di Dipartimento.

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

Le considerazioni complessive della Relazione annuale della CPDS (e/o degli altri organi di AQ) sono state esposte ed analizzate dal GAQ del CdS (cfr. il verbale del 2.02.2021), oltre che nel CdD (cfr. il verbale del 21.01.2021), accordandone credito e visibilità. Nello specifico, va segnalato quanto segue: 1. i questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti sono stati oggetto di accurata ed approfondita analisi (cfr., in particolare, i verbali del GAQ dei giorni 2.02.2021, 26.08.2021 e 3.09.2021); 2. durante gli incontri organizzati mensilmente sulla piattaforma *e-learning* di Ateneo (nella *virtual room* "Incontro con gli studenti"), il CdS recepisce le segnalazioni giunte dagli studenti ed adotta opportune soluzioni e iniziative volte ad accogliere al meglio i loro suggerimenti e osservazioni (cfr. il verbale del GAQ del 2.02.2021, le SUA-CdS - Quadro B6 e la SMA 2021); 3. sulla base di quanto riportato nel Regolamento Unico di Tirocinio del Dipartimento e delle modifiche apportate nel Regolamento Didattico del CdS dell'a.a. 2020-2021 (cfr. il verbale della riunione del GAQ del 16.11.2020), nella SUA-CdS dell'a.a. in corso è stata rettificata l'indicazione della durata complessiva (ore e CFU corrispondenti) prevista per le attività di tirocinio. Come richiesto dal PQA, inoltre, il documento di Analisi della domanda di formazione è stato redatto (2019) e risulta puntualmente aggiornato (2020 e 2021), allegato alla SUA-CdS e pubblicato sul sito *web* del Dipartimento sotto forma di pdf (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica>).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di convocare periodicamente delle riunioni del GAQ allargate ai docenti titolari di insegnamento nel CdS, per riflettere insieme su tutti i processi inerenti alla didattica, dedicando una particolare attenzione all'analisi della Relazione annuale della CPDS.

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

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Come si evince dal verbale della riunione del GAQ del 26.04.2021, i programmi dei singoli insegnamenti sono stati sottoposti a una attenta ed accurata analisi. Vi è coerenza tra i programmi dei singoli insegnamenti previsti per il primo e secondo anno e le conoscenze e le competenze della relativa area di apprendimento che il CdS intende sviluppare nel laureato (cfr. le SUA-CdS - Quadro A4). Per completezza di informazione, si precisa che gli insegnamenti *Lingua e traduzione inglese 1* e *Lingua e traduzione inglese 2* (L-LIN/12), *Lingua e traduzione francese 1* e *Lingua e traduzione francese 2* (L-LIN/04) e *Lingua e traduzione tedesca 1* e *Lingua e traduzione tedesca 2* (L-LIN/14) hanno durata annuale, pertanto si svolgono durante il primo e il secondo semestre del primo e del secondo anno. Ad un anno dall'attivazione del CdS, nel corso dell'incontro di consultazione con le parti sociali ed il Comitato di Indirizzo, convocati dalla Coordinatrice del CdS, prof.ssa Lucia Perrone Capano, il 16.04.2021 è stata effettuata un'attenta disamina dell'offerta formativa, al fine di verificarne la spendibilità e l'efficacia soprattutto in relazione ai profili in uscita e alle nuove esigenze del mercato del lavoro, oltre che all'internazionalizzazione (cfr. il relativo verbale).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Il processo per la verifica della coerenza tra i metodi e gli strumenti didattici descritti nelle schede dei singoli insegnamenti e i risultati di apprendimento espressi nelle SUA-CdS (Quadro A4.b.2) risulta ben avviato, sulla base delle indicazioni e del monitoraggio effettuato dalla CPDS (cfr., in particolare, il verbale delle riunioni del GAQ del 26.04.2021 e della CPDS del 3.05.2021). A confermarlo saranno le rilevazioni che verranno effettuate, già a conclusione del primo semestre dell'a.a. in corso, a seguito della compilazione dei questionari di valutazione della didattica da parte degli studenti relativamente agli insegnamenti erogati nel primo semestre (finestra temporale prevista: 15 novembre 2021 – 28 febbraio 2022). Da lungo tempo, del resto, la CPDS raccomanda ai docenti di tutti i CdS del Dipartimento di stilare le schede di insegnamento in modo chiaro e completo, indicando obiettivi formativi e risultati di apprendimento attesi,

conoscenze, abilità e competenze, materiali didattici e modalità di verifica, al fine di promuovere una didattica centrata sullo studente. Facendo fede alla necessità di porre la massima attenzione nella stesura dei programmi secondo quanto indicato dalle procedure del sistema AVA, il GAQ si è fatto dunque portavoce di tale raccomandazione, adeguatamente recepita dai docenti del CdS: si constata e si apprezza, infatti, la coerenza con il *format* del *syllabus* osservata nella compilazione dei programmi di insegnamento (cfr. il verbale della CPDS del 3.05.2021). I questionari di valutazione della didattica, compilati dagli studenti, evidenziano peraltro, per l'a.a. 2020-2021, un elevato grado di soddisfazione sia in rapporto ai docenti del CdS, sia in relazione all'adeguatezza dei metodi, degli strumenti e dei materiali didattici, oltre che delle attività di esercitazione e di laboratorio.

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 non frequentanti in relazione a tutti gli insegnamenti erogati nel corso dell'a.a. 2020-2021, primo anno di vita del CdS. In assenza dei relativi questionari, tuttavia, non si può effettuare l'analisi in merito alle seguenti discipline: *Lingua e traduzione tedesca 1*; *Letteratura e cultura francese 1*; *Letteratura e cultura tedesca 1*, nel caso degli studenti non frequentanti.

Dall'analisi dei dati desunti si evince un livello complessivo di soddisfazione positivo in merito ai metodi, gli strumenti e i materiali didattici, con una valutazione media pari a 3,51, nel caso degli studenti frequentanti, e a 3,24, nel caso degli studenti non frequentanti. Dall'analisi dei dati disaggregati 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

Alla luce degli ottimi risultati conseguiti dal CdS in questione e, più in generale, dai singoli CdS del Dipartimento rispetto alla qualità della didattica, risultati che, peraltro, la CPDS riconosce e pone in evidenza anche nel corso delle riunioni (cfr. i verbali dei giorni 4.04.2021 e 13.10.2021), si suggeriscono alcune strategie migliorative, che potrebbero contribuire a mantenere alto il livello di qualità raggiunto durante il primo anno di erogazione del CdS. Nello specifico, per quanto attiene alle conoscenze preliminari, si può proporre ai docenti di dedicare un più congruo numero di lezioni introduttive, in cui porre meglio in luce i nodi critici dell'insegnamento impartito, sciogliere dubbi e colmare eventuali lacune pregresse. In ogni caso, come già fatto presente (cfr. i suggerimenti della Sezione 1), si suggerisce al PQA di distinguere gli indicatori da prendere in considerazione per poter fornire una risposta obiettiva ed individuare delle efficaci e mirate strategie migliorative: le conoscenze preliminari possedute dagli studenti per la comprensione

degli argomenti trattati durante i diversi insegnamenti (indicatore n. 1) prescindono infatti dai metodi, dagli strumenti e dai materiali didattici utilizzati dai singoli docenti durante l'insegnamento; si tratta, dunque, di un indicatore che meriterebbe un'attenzione specifica, al fine di riflettere in modo più circostanziato sull'organizzazione dell'offerta formativa e sulla strutturazione di più coerenti percorsi di studio. Per quanto concerne gli strumenti didattici inoltre, si può suggerire ai docenti di sollecitare gli studenti a frequentare con maggiore assiduità la biblioteca del Dipartimento, dopo il periodo dell'emergenza sanitaria, in modo che possano acquisire una diretta conoscenza degli strumenti bibliografici e delle attrezzature di ricerca disponibili (banche dati, edizioni critiche, riviste specialistiche, cataloghi, fondi speciali, ecc.). Riguardo ai materiali didattici, infine, mette conto ricordare che il CdD del 22.02.2017 ha approvato il lavoro della Commissione preposta alla predisposizione dei criteri di congruità dei programmi di insegnamento (cfr. il relativo verbale del 15.02.2017): ciò in linea con l'attività - promossa dalla CPDS - di verifica della coerenza tra i contenuti, i metodi, gli strumenti e i materiali didattici descritti nelle schede dei singoli insegnamenti e i risultati di apprendimento espressi nelle aree di apprendimento delle SUA-CdS (cfr. i verbali della CPDS dei giorni 11.05.2016, 12.07.2016 e 29.09.2016). Ribadendo la necessità di garantire la coerenza tra programma, obiettivi formativi del CdS e obiettivi formativi della disciplina e di esplicitare le modalità di erogazione degli insegnamenti, la procedura di valutazione finale e le eventuali verifiche *in itinere*, e pur sottolineando la eterogeneità e la peculiarità dei singoli insegnamenti e CdS, tale Commissione ha fissato criteri quantitativi, utili all'analisi dei programmi d'esame (cfr. il verbale della CPDS del 15.03.2017 e la Relazione annuale del 2017).

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

Dall'analisi dei dati desunti dai questionari di valutazione della didattica da parte degli studenti si evince un livello complessivo di soddisfazione positivo, con una valutazione media pari a 3,59. Per quanto concerne le opinioni degli studenti non frequentanti, invece, non è possibile analizzare il dato, poiché il *format* del questionario non prevede domande relative alle attività di esercitazione o laboratorio. Dall'analisi dei dati disaggregati per singola disciplina, sulla base di quanto stabilito dal PQA, si constata che nessun insegnamento ha ottenuto un livello complessivo di soddisfazione pari o inferiore a 2,5 di valutazione media.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si può suggerire al Dipartimento di intraprendere un'azione di discussione dei dati desunti dai questionari anche al fine di migliorare l'organizzazione delle attività didattiche integrative e/o laboratoriali, per gli insegnamenti che le prevedono, e di promuovere un dibattito, all'interno dei GAQ, per potenziare tali iniziative. Si può consigliare ai docenti di impegnarsi nella valorizzazione dei laboratori quali centri di attività didattica e di incentivare lo svolgimento di attività pratiche, che potrebbero garantire l'acquisizione di ulteriori competenze rispetto alle lezioni *ex cathedra*.

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

Sulla base del Regolamento didattico (*Articolo 12 - Tirocinio pratico-applicativo obbligatorio*) e del Piano dell'offerta formativa degli a.a. 2020-2021 e 2021-2022, il tirocinio didattico-formativo costituisce parte integrante del percorso di acquisizioni di competenze e di abilità dello studente. Esso consente, infatti, di apprendere ulteriori cognizioni di tipo tecnico-pratico e, nel contempo, di verificare e sperimentare le abilità e le nozioni acquisite nel percorso di studio, prefigurando esperienze, occasioni e sbocchi di tipo lavorativo e professionale. Lo studente viene incoraggiato a usufruire del programma *Erasmus+ (Student Mobility for Traineeships)*, per sperimentare l'uso concreto delle competenze linguistico-culturali acquisite. In base al Regolamento Unico di Tirocinio del Dipartimento del 22.02.2017, già aggiornato il 26.04.2018 per il riconoscimento del tirocinio curriculare svolto all'estero e nuovamente aggiornato e approvato dal CdD il 29.10.2020 per quanto attiene alle modalità esecutive e al tutorato (cfr. la pagina *web* [https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/18-12-](https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/18-12-2020/regolamento_unico_di_tirocinio_distum.pdf)

2020/regolamento_unico_di_tirocinio_distum.pdf), le attività di tirocinio previste dal CdS in questione risultano adeguate - per numero, durata e qualità - a una reale acquisizione di abilità e cognizioni tecnico-pratiche, nonché alla verifica e alla sperimentazione delle nozioni acquisite in ambienti sperimentali ed operativi: la durata è pari a 125 ore, vale a dire a 5 CFU, erogati dopo verifica della Commissione Tirocinio del Dipartimento. Sulla base di quanto riportato nel Regolamento Unico di Tirocinio del Dipartimento e delle modifiche apportate nel Regolamento Didattico del CdS dell'a.a. 2020-2021 (cfr. il verbale della riunione del GAQ del 16.11.2020), nella Relazione annuale 2020 la CPDS aveva raccomandato di rettificare, anche nella successiva SUA-CdS (Quadro B5), l'indicazione della durata complessiva (numero di ore e CFU corrispondenti) prevista per le attività di tirocinio: il suggerimento è stato accolto dal GAQ e la modifica è stata apportata in modo uniforme in tutti i documenti. Le modalità di realizzazione delle attività di tirocinio sono normate sulla base dei Regolamenti di Tirocinio di Ateneo e di Dipartimento. Le attività non possono essere distribuite lungo una durata superiore ad un semestre accademico e, per formulare la richiesta di effettuazione delle attività stesse, lo studente deve avere maturato 80 CFU. Durante il periodo di svolgimento del tirocinio lo studente è coperto da apposita polizza assicurativa stipulata dall'Ateneo. Sedi del tirocinio possono essere la struttura universitaria stessa o altri enti pubblici o privati, istituti di ricerca, società, associazioni e aziende convenzionati con l'Università (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/servizio-didattica/tirocini/elenco-enti>).

I rapporti con le strutture extra-universitarie sono regolati da convenzioni, secondo quanto disposto dall'art. 27 del D.P.R.11.7.80, n. 382, e dalle norme vigenti in materia approvate dall'Ateneo. Per quanto concerne i tirocini formativi, va rammentato che l'emergenza pandemica ha fortemente condizionato il percorso di quanti avevano deciso di fruire di tale opportunità, impedendone di fatto lo svolgimento "in presenza". Pertanto, recependo le Linee guida di un precedente D.R. (n. 405/2020 del 17.03.2020), al termine della "Fase 1" del *lockdown* e mediante il D.R. n. 312 del 28.04.2020, ratificato nel corso del CdD del giorno 8.05.2020 (cfr. la pagina *web*

2020/decreto_tirocinio_direttore.pdf), il Direttore del Dipartimento ha previsto quanto segue: 1. la convalida del 75% del monte ore previste di tirocinio; 2. l'elaborazione di nuove modalità di espletamento del tirocinio riguardanti lo svolgimento delle attività (ad esempio, elaborazione di *report*, stesura di relazioni e/o elaborati, ricerche bibliografiche, traduzione di articoli in lingua, costruzione di un *repository* di filmati e di materiale bibliografico, strumenti di ricerca su argomenti condivisi con il tutor dell'Ente, costruzione di un prodotto da utilizzare a fini didattici); 3. la corrispondenza di 1 CFU pari a 16 ore di lavoro a distanza con l'Ente e 9 ore di studio individuale. Per quanto concerne gli studenti che, laureatisi nelle sessioni di luglio e di ottobre 2020, non hanno potuto completare le attività di tirocinio in presenza, il 9.04.2020 la Commissione Tirocini aveva comunicato una serie di adempimenti amministrativi e di procedure da seguire in funzione delle diverse fasi del *lockdown*, descritte nel dettaglio nelle SUA-CdS 2021, cui si rinvia (Quadro B5). Tutta la documentazione prodotta va caricata, pertanto, sulla piattaforma *e-learning* di Ateneo, in una apposita sezione.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

In linea con il processo di innovazione didattica approvato dal SA (cfr. il verbale del 19.02.2019) e al fine di rispondere in maniera più mirata ed efficace alle esigenze degli studenti lavoratori o, comunque, in difficoltà per la frequenza, il CdS in questione ha previsto la modalità di erogazione *e-learning blended* del 30% degli insegnamenti (vale a dire di 54 CFU) inseriti nel Piano dell'offerta formativa. Come si legge nelle SUA-CdS degli a.a. 2020-2021 e 2021-2022, infatti, l'offerta didattica intende caratterizzarsi proprio per l'erogazione delle attività formative in modalità mista, basata su una progettazione *ad hoc* e sull'utilizzo sia di lezioni e seminari in aula sia di attività e/o contenuti *online* (sia sincroni sia asincroni), attività di laboratorio e di *e-learning* con il supporto del Centro Linguistico di Ateneo. In generale, oltre all'intervento formativo-disciplinare affidato ai singoli docenti e al lavoro svolto in relazione ai corsi integrativi di sostegno erogati in modalità *e-learning* (MOOC), tutti gli studenti (soprattutto lavoratori o non frequentanti) hanno modo di conoscere le opportunità offerte dal CdS stesso non solo tramite il colloquio diretto con i singoli docenti, che garantiscono servizio di tutorato, ma anche tramite gli *open day* e il sito *web*, su cui sono reperibili gli indirizzi di posta elettronica e gli orari di ricevimento di ciascun docente. Sono previsti, inoltre, un tutorato "alla pari" (da studente a studente), disciplinare e relazionale, e uno Sportello Studenti, a favore degli studenti, compresi gli studenti diversamente abili, che consente una informazione costante al fine di rimuovere eventuali ostacoli, grazie anche all'opportunità del "Fondo sostegno giovani" per l'incentivazione delle attività di tutorato e per le attività didattico-integrative, propedeutiche e di recupero, di provenienza ministeriale, attraverso cui vengono selezionati, in concerto con i Dipartimenti, i *tutor* informativi e i *tutor* disciplinari, che rappresentano un utile supporto per la

preparazione. Si aggiunga che il Dipartimento offre una serie di servizi di sostegno all'apprendimento anche attraverso il Laboratorio di Bilancio delle competenze e di progettazione formativa (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/orientamento-e-tutorato/laboratorio-di-bilancio-delle-competenze>), cui si affiancano il tutorato cognitivo, relativo all'acquisizione delle abilità di studio, sia *face-to-face* sia *online*, e il servizio denominato "SOS esami", erogato dall'Area Orientamento e *Placement* di Ateneo, per supportare gli studenti in difficoltà (cfr. le pagine *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/orientamento-e-tutorato>; <https://www.unifg.it/it/studiare/orientamento/tutorato>).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Dall'analisi dei dati desunti dai questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti emerge, per l'a.a. 2020-2021, un livello complessivo di soddisfazione globalmente positivo in merito ai locali e alle aule in cui si svolgono le lezioni e ai laboratori, con una valutazione media pari a 3,65. Riguardo alle opinioni degli studenti non frequentanti, non è possibile analizzare il dato, poiché il *format* del questionario non prevede domande relative ai locali e alle aule. Dall'analisi dei dati disaggregati per singola disciplina si inferisce, inoltre, che nessun insegnamento ha ottenuto un livello complessivo di soddisfazione inferiore o pari all'indice di sintesi 2,5.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Al fine di migliorare ulteriormente la fruibilità delle aule attrezzate, si può suggerire al Dipartimento di considerare l'opportunità di garantire, ad esempio, postazioni fisse con sedie e banchi per tutte le aule, oltre che una costante manutenzione dei supporti tecnologici, per agevolarne la fruibilità durante le ore di didattica frontale. Si può proporre, inoltre, di continuare a razionalizzare la scelta delle aule da destinare ai singoli corsi, anche e soprattutto in considerazione della notevole e progressiva crescita del numero di immatricolazioni nei diversi CdS offerti dal Dipartimento stesso.

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

Secondo quanto registrato nella SUA-CdS degli a.a. 2020-2021 e 2021-2022, è stato messo in opera un processo per la verifica della coerenza tra settore scientifico-disciplinare dell'insegnamento e settore scientifico-disciplinare del docente e per il monitoraggio della percentuale di ore di didattica frontale che saranno erogate da docenti strutturati dell'Ateneo: il GAQ ha proceduto, infatti, alla verifica della coerenza tra settore scientifico-disciplinare dell'insegnamento e settore scientifico-disciplinare del docente (benché il responsabile ultimo resti il Dipartimento). Tale verifica è risultata positiva. Dall'analisi della SMA 2021 emerge tuttavia che, per il 2020, l'indicatore ic08, relativo alla percentuale dei docenti di ruolo appartenenti a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti per il CdS, di cui sono docenti di riferimento, presenta qualche criticità: la percentuale è pari al 77,8%, al di sotto delle medie di area geografica (96,2%) e nazionale (97,5%) [cfr. i verbali delle riunioni del GAQ dei giorni 27.10.2021 e 8.11.2021 e del CdD del 17.11.2021]. A tal proposito, si fa riferimento agli obiettivi del Piano Strategico di Ateneo F.2.2, nell'ambito dei quali rientra l'intervento "sulle politiche di reclutamento del corpo docente e sulle progressioni di carriera che devono essere fatte anche sulla base delle esigenze dell'offerta formativa". La docenza erogata da docenti di ruolo a tempo indeterminato (ic19) risulta soddisfacente (64,0%) e superiore alle medie sia dell'area geografica (56,6%) sia del territorio nazionale (55,4%). La percentuale delle ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato e ricercatori a tempo determinato di tipo b sul totale delle ore di docenza erogata (ic19BIS) è elevata (88%), come quella delle ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato e ricercatori a tempo determinato di tipo a e b sul totale delle ore di docenza erogata (ic19TER). Per quanto concerne i docenti non strutturati, un'apposita Commissione giudicatrice valuta il *curriculum vitae* di coloro che rispondono al bando per l'insegnamento e il GAQ monitora il processo.

Dalla SUA-CdS dell'a.a. 2020-2021 (Offerta didattica erogata) si evince che gli insegnamenti di *Filologia germanica*, *Lingua e traduzione francese 1* (annuale), *Lingua e traduzione francese 2* (annuale), *Lingua e traduzione inglese 1* (annuale), *Lingua e traduzione inglese 2* (annuale), *Lingua spagnola*, *Lingua cinese* risultano erogati da docenti non specificati: essi sono stati affidati, infatti, a docenti a contratto. Si segnala inoltre che, contrariamente a quanto indicato nella SUA-CdS, anche l'insegnamento di *Lingua francese* è stato affidato ad un docente a contratto. Su un totale di 1080 ore, dunque, 810 risultano erogate da docenti strutturati, 270 da docenti a contratto: vale a dire, rispettivamente, dal 75% e dal 25%.

Per completezza di informazione e sulla base della SMA 2021, si può aggiungere che in merito alla consistenza e qualificazione del corpo docente e, in particolare, per l'indicatore ic27 (Rapporto studenti iscritti/docenti complessivo - pesato per le ore di docenza) si registra un valore pari al 48,8%, di poco superiore alla media dell'area geografica (48,1%) e alla media nazionale (40,4%). Quanto all'indicatore ic28 (Rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno, pesato per le ore di docenza) si registra il medesimo valore (48,8%), essendo stato il CdS erogato, per l'a.a. 2020-2021, esclusivamente al primo anno di corso: tale valore, in questo caso, è superiore alla media dell'area geografica (39,4%) e alla media nazionale (38,1%).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Per quanto la questione non sia di specifica competenza del GAQ, si suggerisce di avviare in seno al Dipartimento una più ampia riflessione sul numero di ore di didattica erogata da docenti a contratto e/o afferenti a settori scientifico-disciplinari diversi, ma affini a quelli degli insegnamenti impartiti e sulla percentuale dei docenti di ruolo appartenenti a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti per il CdS, di cui sono docenti di riferimento.

2. È 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

Nella precedente Relazione annuale, la CPDS aveva suggerito di monitorare periodicamente lo stato e le attività del sito *web* di Dipartimento, operando nella direzione di un completo aggiornamento della pagina del personale docente con i *curricula vitae* di tutti i docenti (strutturati e a contratto) e dei collaboratori ed esperti linguistici, al fine di garantire una maggiore fruibilità del sito stesso e di evitare confusione e disorientamento negli utenti e soprattutto degli studenti, come peraltro già stabilito nel corso della riunione tenutasi il 4.12.2019 tra alcuni attori del sistema AQ e il Direttore del Dipartimento. Da un confronto con la Coordinatrice del CdS, prof.ssa Lucia Perrone Capano, era emerso che ella stessa aveva segnalato la necessità di implementare la pagina *web* e di migliorarne la fruizione, avanzando in particolare la richiesta di una rettifica in relazione alle figure dei collaboratori ed esperti linguistici. Costoro, infatti, risultano afferenti al CLA: la loro posizione giuridica, dunque, non è quella di docenti, ma di tecnici amministrativi (come, del resto, risultano inquadrati nelle università italiane).

Criticità

Nonostante le sollecitazioni della CPDS, che da sempre svolge azioni di monitoraggio circa lo stato di aggiornamento delle pagine docenti presenti sul sito, invitando anche all'immissione dei *curricula vitae* mancanti, non sembra che sia stato portato definitivamente a compimento un efficace processo per il monitoraggio e lo stato di aggiornamento dei *curricula vitae* di tutti i docenti strutturati e a contratto sul sito del Dipartimento. Allo stato, tuttavia, il sito appare in fase di trasformazione: il *link* che rinvia alle pagine dei singoli docenti risulta ora confluito sulle pagine dei docenti presenti sul sito di Ateneo, visionabili accedendo dalla "rubrica" (<https://www.unifg.it/it/rubrica>); i *curricula vitae* dei docenti risultano, però, ancora incompleti: non si dispone di tutti i *curricula vitae* dei docenti incardinati nel Dipartimento.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di monitorare periodicamente lo stato e le attività del sito *web* di Dipartimento, operando nella direzione di un completo aggiornamento della pagina del personale docente con i *curricula vitae* di tutti i professori (strutturati e a contratto) e, dunque, di una maggiore fruibilità del sito stesso, al fine di evitare confusione e disorientamento negli utenti e soprattutto negli studenti.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Il CdS in questione è triennale.

Criticità evidenziateProposte di miglioramento**4. Percezione del livello di soddisfazione degli studenti in merito ai docenti**Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Dall'analisi dei dati desunti dai questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti emerge, per l'a.a. 2020-2021, un livello complessivo di soddisfazione globalmente positivo in merito alla reperibilità del docente, alla capacità di stimolare l'interesse, alla capacità di esporre in modo chiaro e alla soddisfazione complessiva di come si è svolto l'insegnamento, con una valutazione media pari a 3,70, nel caso degli studenti frequentanti. Riguardo agli studenti non frequentanti, sulla base dei dati desunti dai questionari di valutazione della didattica, per l'a.a. 2020-2021, è possibile rilevare solo il dato inerente alla reperibilità del docente, da cui si evince un livello di soddisfazione globalmente positivo con una valutazione media pari a 3,75. Dall'analisi dei dati disaggregati per singola disciplina si inferisce che nessun insegnamento ha ottenuto un livello complessivo di soddisfazione inferiore o pari a 2,5.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

In generale, si propone di continuare a dedicare spazio alla discussione dei dati desunti dai questionari della valutazione, al fine di garantire un ulteriore miglioramento della qualità della didattica, in merito agli indicatori presi in esame. Alla luce degli ottimi risultati conseguiti, si può suggerire ai docenti del CdS in questione di continuare a stimolare l'interesse per l'insegnamento impartito anche mediante attività seminariali e/o laboratoriali; quanto alla reperibilità invece, si consiglia di procedere sempre al controllo della propria casella di posta elettronica istituzionale e all'aggiornamento della propria pagina docente, assicurando la propria presenza durante gli orari di ricevimento indicati e/o comunicando eventuali variazioni degli orari stessi.

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

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

La procedura di verifica del possesso delle conoscenze iniziali - richieste o raccomandate dal CdS in questione - risulta ben documentata nelle SUA-CdS (Quadro A3.b) e adeguata al CdS stesso: è prevista, infatti, obbligatoriamente la valutazione della preparazione iniziale attraverso

una prova d'ingresso scritta, non selettiva e non vincolante ai fini dell'immatricolazione, volta a consentire l'individuazione delle eventuali carenze di preparazione rispetto alle conoscenze, abilità e competenze richieste per l'accesso ai corsi offerti dal piano di studi. La prova di valutazione, strutturata sotto forma di *test*, è finalizzata a verificare il livello di conoscenze relative ai linguaggi mediali, alla lingua italiana, alla storia e alla geografia. Qualora la preparazione iniziale dello studente risulti inferiore ai requisiti di base richiesti, egli è tenuto a prendere parte alle attività degli OFA, finalizzate al recupero, entro il primo anno di corso, del debito formativo accertato, secondo le modalità stabilite, di anno in anno, dal CdD. Ciascuna attività formativa propedeutica, volta al recupero del debito formativo, si conclude con una prova di verifica del profitto. Le PVI si svolgono prima dell'inizio delle lezioni del primo semestre (I sessione). Sono previste ulteriori sessioni successive alla prima a beneficio dei candidati che intendano iscriversi al CdS nei tempi utili previsti. Chi non abbia sostenuto il *test* non potrà ottenere la conferma del piano di studi compilato, né sostenere esami.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Nel nuovo *format* delle schede dei singoli insegnamenti vengono indicate le modalità degli esami e di altri eventuali accertamenti dell'apprendimento; il GAQ e la CPDS hanno posto in atto un agevole ed efficace processo di verifica dell'indicazione delle suddette modalità e della loro coerenza rispetto ai risultati di apprendimento da accertare. Evidente e proficuo risulta, infatti, l'impegno profuso dal GAQ nella revisione formale delle schede di insegnamento: le modalità degli esami e di altri eventuali accertamenti appaiono adeguate e coerenti con i risultati di apprendimento da accertare (cfr. i verbali del GAQ dei giorni 21.04.2020 e 26.04.2021 e quelli della CPDS dei giorni 30.04.2020 e 3.05.2021). Si aggiunga che la CPDS aveva consigliato di estendere ai docenti del CdS e del Dipartimento l'invito a partecipare agli incontri organizzati annualmente dal CAP nell'ambito del corso di formazione per i docenti neo-assunti, in particolare a quelli dedicati alla programmazione didattica e alla compilazione del *format* del *syllabus*.

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'esame dei dati desunti dai questionari relativi all'a.a. 2020-2021 si evince un livello

complessivo di soddisfazione più che positivo in merito a tale indicatore, con una valutazione media pari a 3,55 da parte degli studenti frequentanti; quanto agli studenti non frequentanti, il livello di soddisfazione risulta globalmente positivo, con una valutazione media pari a 3,27. Dall'analisi dei dati disaggregati non emergono livelli di soddisfazione inferiori o pari a 2,5 per alcuna disciplina del CdS in questione.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Alla luce dei risultati ottenuti relativamente a questo specifico indicatore, si può suggerire ai docenti di dedicare parte di una delle lezioni iniziali del proprio insegnamento alla definizione delle modalità d'esame, per fugare ogni eventuale dubbio e garantire così un più semplice approccio all'esame stesso. In generale, si può proporre al Dipartimento di dedicare spazio alla discussione dei dati desunti dai questionari in relazione all'indicatore in questione.

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

Come si evince dalla SUA-CDS (Quadro C3), non sono documentate le procedure di analisi e di confronto relative al processo di valutazione delle attività di *stage/tirocinio*: essendo il CdS attivo dall'a.a. 2020-2021, infatti, gli studenti non hanno ancora effettuato attività di *stage/tirocinio* in aziende o enti convenzionati, previste per il terzo anno di corso (cfr. il Regolamento didattico, pubblicato alla pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/15-02-2021/regolamento_cds_lingue_e_culture_straniere_2021_2022.pdf). Ad ogni buon conto, le modalità di realizzazione delle attività di tirocinio/*stage* sono indicate nelle SUA-Cds (Quadro B5) e formalizzate dal Regolamento Unico di Tirocinio di Dipartimento aggiornato e approvato dal CdD, per quanto attiene alle modalità esecutive e al tutorato, il 29.10.2020. Il compito di esprimere una valutazione sulla qualità e sull'efficacia delle attività di tirocinio svolte dagli studenti spetta alla Commissione Tirocini, che verifica l'effettivo raggiungimento degli obiettivi formativi indicati nel progetto iniziale sulla base dell'analisi di due relazioni compilate, al termine del percorso formativo, dal tirocinante e dal *tutor* dell'ente esterno (cfr. il Regolamento Unico di Tirocinio pubblicato alla pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/18-12-2020/regolamento_unico_di_tirocinio_distum.pdf). Tra le modalità impiegate per la verifica dell'efficacia del processo si segnalano anche i questionari compilati dai tirocinanti e dai *tutores* aziendali al termine delle attività di *stage/tirocinio*.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Per il futuro si può proporre al CdS di organizzare, almeno una volta all'anno, la Giornata di Orientamento al Tirocinio, che in passato si è rivelata come una proficua occasione di incontro, scambio e connessione tra enti e Università, e che contribuirebbe a consolidare le attività di tirocinio stesse.

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

Come chiaramente indicato nelle SUA-CdS (Quadro A5.a), oltre che nel Regolamento didattico, *Articolo 13 - Esame di Laurea* (pubblicato alla pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/15-02-2021/regolamento_cds_lingue_e_culture_straniere_2021_2022.pdf), le modalità della prova finale vengono sottoposte a processo di verifica. Esse sono adeguate e coerenti con i risultati di apprendimento attesi e risultano chiaramente indicate e definite da apposito Regolamento. Il Regolamento per la prova finale è ora unico per i CdS Triennali offerti dall'Ateneo (cfr. il D.R. n. 881/2021, Prot. n. 0030416 - I/3 del 22/06/2021; cfr, altresì, la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegati/03-07-2017/regolamento-prova-finale-corsi-triennali.pdf>). Nel CdD del 16.07.2021, inoltre, sono state deliberate le Linee guida del Dipartimento per l'applicazione dei Regolamenti per la prova finale di Ateneo (cfr. il relativo verbale).

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 è stato attivato nell'a.a. 2020-2021, pertanto, a questo riguardo i dati a disposizione sono ancora limitati. Dalla SUA-CdS dell'a.a. in corso (Quadro C1) e dalla SMA 2021, si evince tuttavia che il GAQ non solo assicura lo svolgimento di un attento e costante monitoraggio e di una accurata e approfondita analisi dei percorsi di studio, dei risultati degli esami e degli esiti occupazionali, ma si impegna anche a incrementare le indagini in tale direzione (cfr. i verbali dei giorni 26.08.2021, 3.09.2021, 27.10.2021 e 8.11.2021).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si invita il GAQ a dedicare incontri periodici, estesi ai docenti titolari di insegnamento nel CdS, alla discussione dei dati desunti dall'analisi dei percorsi di studio, dei risultati degli esami e degli esiti occupazionali, al fine di favorire un proficuo e costante monitoraggio delle attività di formazione offerte dal CdS, assicurando un virtuoso e ciclico processo di riflessione, confronto e valutazione circa le eventuali azioni correttive da intraprendere e la loro effettiva efficacia. In tale

direzione, si suggerisce altresì un più frequente e attivo coinvolgimento delle parti sociali e del Comitato di Indirizzo nei processi di monitoraggio e di verifica delle attività del CdS.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Il GAQ ha operato il consuntivo richiesto, benché i dati relativi agli indicatori della didattica siano ancora sintetici e scarni, in quanto riferiti ad un unico anno di erogazione del corso, ossia il 2020-2021, che coincide con l'anno di attivazione del corso stesso. Ad ogni buon conto, la redazione della SMA 2021 appare adeguata in rapporto alle indicazioni operative fornite dal PQA: il CdS, infatti, ha analizzato e commentato i dati, seppure ancora esigui, contenuti nella scheda degli indicatori per il monitoraggio annuale del CdS. Pertanto nella SMA 2021 vengono individuati i maggiori problemi evidenziati dall'esame dei dati a disposizione e dalle osservazioni che ne sono scaturite: essi riguardano, nello specifico, l'indicatore ic08, relativo alla percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti per il CdS, di cui sono docenti di riferimento, e rispetto al quale si rilevano alcune criticità (cfr. anche i verbali delle riunioni del GAQ dei giorni 27.10.2021 e 8.11.2021 e del CdD del 17.11.2021).

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 2021 le cause dei problemi individuati vengono esaminate in modo esplicito e approfondito; sulla base delle criticità emerse vengono indicate delle azioni migliorative, che ci si propone di analizzare nel tempo, anche in considerazione dell'esiguità dei dati attualmente a disposizione e riferiti ad un unico anno di erogazione del CdS, il 2020-2021, che coincide con l'anno di attivazione del CdS stesso. Il GAQ ha discusso collegialmente i dati presentati e ha proceduto alla compilazione del documento, mettendo in evidenza sia gli aspetti critici sia gli elementi di positività riscontrati ed indicando le azioni correttive messe in atto e da intraprendere (cfr. i verbali delle riunioni dei giorni 27.10.2021 e 8.11.2021). Portata all'attenzione del CdD, la SMA 2021 è stata discussa; in particolare, è stato rilevato quanto segue: 1. l'indicatore relativo alla percentuale di iscritti al primo anno provenienti da altre Regioni e quello relativo al rapporto studenti regolari/docenti presentano percentuali significativamente al di sopra delle medie di area geografica e nazionale; 2. l'indicatore relativo alla percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinare di base e caratterizzanti per il CdS, di cui sono docenti di riferimento, presenta delle criticità (cfr. il verbale del 17.11.2021).

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

Il GAQ non ha proceduto con la compilazione del Riesame Ciclico poiché il CdS è stato attivato nell'a.a. 2020-2021.

Criticità evidenziateProposte di miglioramento

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Il GAQ non ha proceduto con la compilazione del Riesame Ciclico poiché il CdS è stato attivato nell'a.a. 2020-2021.

Criticità evidenziateProposte di miglioramento

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Dal momento che il CdS è stato attivato nell'a.a. 2020-2021, nella SMA 2021 non si fa riferimento a criticità e proposte di miglioramento indicate nella Relazione annuale della CPDS, né alle osservazioni dei laureati. Vi sono evidenze, invece, che siano state raccolte e tenute nella debita considerazione le osservazioni degli studenti, rilevate attraverso la somministrazione dei questionari della valutazione della didattica erogata nell'a.a. 2020-2021. Come già dalla SUA-CdS dell'a.a. in corso, anche dalla SMA 2021 si evince che, oltre alla rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività formative, il CdS mette in atto anche altre modalità per consentire agli studenti stessi di evidenziare problemi, di formulare osservazioni e suggerimenti ovvero di avanzare reclami sul processo formativo nel suo complesso. Durante gli incontri mensili con gli studenti nella *virtual room* "Incontro con gli studenti", infatti, il CdS recepisce le segnalazioni e adotta opportune soluzioni e iniziative per rispondere a osservazioni e suggerimenti. Dell'analisi dei punti di forza e degli eventuali punti di debolezza sono resi partecipi gli organi competenti

(ad esempio, il GAQ allargato al corpo docente del CdS e il CdD), in vista di possibili interventi di ulteriore ottimizzazione dell'offerta formativa.

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

I dati non sono disponibili poiché il CdS è stato attivato nell'a.a. 2021-2021.

Criticità evidenziate

Proposte di miglioramento

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

1. I modi e i tempi delle consultazioni con le parti interessate sono sufficienti per raccogliere informazioni utili e aggiornate sulle funzioni e sulle competenze dei profili professionali che il CdS prende come riferimento? È 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

Nelle SUA-CdS (Quadro A1.a) e nel documento di Analisi della domanda di formazione (cfr. la pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/sd05/files/allegatiparagrafo/30-11-2020/analisi_della_domanda_di_formazione_cds_lingue_def.pdf) sono specificati i modi e i tempi delle consultazioni con le parti interessate. Tali consultazioni hanno coinvolto istituzioni, enti, consorzi, aziende, associazioni di categoria e professionali e sono state condotte secondo le Linee guida elaborate dal PQA. Gli interlocutori sono stati scelti sulla base dell'interesse, della competenza e della rappresentatività del mondo culturale (scuola e editoria), produttivo e imprenditoriale, dei servizi (agenzie turistiche) e delle professioni, oltre che in considerazione dei rapporti di costante cooperazione con l'Università per la realizzazione di iniziative e attività formative. La consultazione delle organizzazioni è stata affidata dal Dipartimento al Gruppo di progettazione del CdS (coordinato dall'attuale Coordinatrice del CdS, e costituito dalle prof.sse B. De Serio, A. Di Benedetto, T. Ingravallo, A. Riccio, R. Palmieri e dalla dott.ssa M. Lops, collaboratrice dell'allora Area Didattica, Segreteria Studenti e Processi AVA), che ha curato l'elaborazione della proposta progettuale del nuovo CdS, che in un'ottica di piena e proficua collaborazione ha contattato tali realtà, al fine di definire funzioni competenze e risultati di apprendimento attesi dal CdS stesso e di individuare potenziali sbocchi occupazionali per i laureati, su scala locale, nazionale e internazionale. La frequenza degli incontri con le parti

interessate è stata mensile e il processo di consultazione si è svolto sia attraverso incontri presso il Dipartimento, sia attraverso la somministrazione di questionari e l'analisi dei dati offerti dagli studi di settore (cfr. il Quadro E3) che, nel complesso, hanno fornito un quadro positivo circa le buone prospettive occupazionali del CdS. In particolare, relativamente agli esiti occupazionali, l'indagine compiuta attraverso gli studi di settore è risultata alquanto incoraggiante, poiché ha consentito di rilevare, nel periodo compreso tra il 2015-2019, una costante crescita, che lascia presagire un aumento della domanda di lavoro (Istat-Isfol); dato che si rivela ancor più incoraggiante se si tiene conto che il tasso di occupazione dei neolaureati si attesta intorno all'85,6%. Come si è detto, le consultazioni in presenza sono avvenute, a partire dal mese di aprile 2019, nel corso di diversi incontri (tenutisi il 17.04.2019, il 16.05.2019 e il 4.06.2019, come evidenziato nella SUA-CdS 2020 e nei relativi verbali), durante i quali sono stati elaborati gli elementi fondanti della proposta progettuale, evidenziate le motivazioni dell'offerta di un nuovo percorso di studio, individuati gli obiettivi formativi, la figura professionale, gli sbocchi occupazionali, l'ordinamento didattico e analizzati i dati statistici a supporto. In generale, il confronto con le parti sociali ha dato esito molto positivo, poiché ha messo in luce alcuni aspetti fondamentali per l'istituzione del nuovo CdS: 1. un bacino di potenziali utenti, data la presenza di licei linguistici nel territorio di Capitanata e nella BAT; 2. la coerenza degli sbocchi professionali del nuovo CdS con le esigenze del territorio; 3. un vivo apprezzamento per la definizione di figure professionali spendibili nel mercato del lavoro; 4. un marcato interesse verso le filiere professionali legate allo sviluppo e all'internazionalizzazione delle piccole e medie imprese, con particolare riguardo al settore della promozione turistica del territorio. Durante il processo di consultazione, in occasione della partecipazione a convegni ed eventi formativi, il Gruppo di progettazione del CdS e altri docenti del Dipartimento hanno ricevuto, inoltre, un riscontro altrettanto positivo dalle parti sociali interessate in merito non solo all'idea progettuale dell'istituzione del CdS in questione a Foggia, ma anche in rapporto alla stipula di convenzioni e protocolli per tirocini formativi. Sul tema peraltro, l'Ateneo foggiano vanta attualmente numerose convenzioni con enti pubblici e privati per *stages* e tirocini finalizzati ad integrare l'apprendimento con un'esperienza di lavoro e ad agevolare le scelte professionali degli studenti nei vari ambiti professionali (per un elenco degli enti e delle istituzioni convenzionate cfr. le Schede SUA-CdS di entrambi gli a.a. di riferimento nella presente Relazione annuale). Inoltre, gli studenti avranno la possibilità di arricchire il proprio *curriculum* trascorrendo periodi di studio e *stage* all'estero attraverso l'adesione al programma europeo *Erasmus+* e ad altri programmi di scambio internazionale. A margine di una generale soddisfazione, infatti, in riferimento all'organizzazione e alla struttura dell'offerta didattica proposta, in sede di consultazione erano stati avanzati alcuni suggerimenti circa: 1. il potenziamento delle aree tematiche delle attività formative; 2. lo svolgimento obbligatorio di un periodo di studio all'estero in uno dei Paesi delle lingue studiate; 3. la necessità di offrire agli studenti opportunità di tirocinio, al fine di favorire la nascita di *start-up* innovative nel settore turistico e di costruire attività reali da proporre in laboratori multidisciplinari. In questa direzione, dunque, si è avvertita l'esigenza di sviluppare competenze in grado di rispondere ai bisogni del mercato del lavoro e di promuovere modelli e metodi, attraverso cui garantire la qualità dei prodotti formativi offerti, ha condotto, al termine delle consultazioni, alla proposta di creazione di un Comitato di Indirizzo, i cui componenti sono portatori di interessi nei confronti dei prodotti formativi universitari a livello locale, nazionale ed

internazionale (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/storia-ed-organizzazione/organi-del-dipartimento/comitato-di-indirizzo-unico-il-cds-di>, nonché il punto 2 D). Tale Comitato di Indirizzo è stato istituito con delibera del CdD del 29.10.2019 e si è insediato il 22.11.2019, con lo scopo di fornire le opportune garanzie di qualità di tali servizi e di autovalutazione del percorso formativo, contribuendo a definire le competenze tecniche professionali e/o trasversali importanti per il profilo del laureato. In particolare, il Comitato di Indirizzo si è prefisso il compito di: 1. effettuare consultazioni annuali con le organizzazioni rappresentative della produzione di beni e servizi e delle professioni; 2. verificare *in itinere* la corrispondenza inizialmente progettata tra profilo culturale e professionale e obiettivi formativi; 3. assicurare il continuo collegamento tra il CdS e le aziende convenzionate per l'attivazione di *stage* e tirocini per gli studenti; 4. proporre nuove aziende con cui stipulare convenzioni di tirocinio e accordi di collaborazione su temi collegati al progetto formativo. Il più recente incontro di consultazione con le parti interessate (rappresentanti del sistema produttivo, imprenditoriale e scolastico) e con il Comitato di Indirizzo del CdS ha avuto luogo, in modalità *online* sulla piattaforma *e-learning* di Ateneo, il 16.04.2021. Nell'occasione (cfr. il relativo verbale), il Comitato di Indirizzo ha confermato il giudizio positivo riguardo agli obiettivi formativi e all'impianto generale del CdS, ribadendo la necessità di incrementare i contatti con il mondo del lavoro attraverso la promozione dei tirocini formativi e di seminari su tematiche connesse al turismo e all'impresa alla luce delle rinnovate metodologie. Come è emerso anche dai questionari somministrati in precedenza, le parti interessate hanno espresso pieno apprezzamento nei confronti del CdS e ribadito l'importanza non solo del consolidamento del rapporto Scuola-Università sul territorio, ma anche della dimensione della internazionalizzazione conferita al CdS. È stata prospettata, inoltre, l'opportunità per gli studenti di svolgere all'estero il servizio civile universale. In questa direzione pertanto, è stato suggerito di potenziare le competenze informatiche mediante attività più specifiche (ad esempio, *Workshop* su gestionali alberghieri/portali turistici), di organizzare seminari, anche con esperti di *revenue* e *management* alberghiero, specializzati nell'utilizzo di GDS e OTA. Una particolare attenzione è stata rivolta, altresì, all'esperienza del tirocinio, considerata fondamentale ai fini della formazione globale del laureando e nell'economia dell'offerta formativa complessiva del CdS, apparsa ben articolata e differenziata nei *curricula*: pertanto, in virtù della scelta di dare evidenza a tale esperienza rendendola obbligatoria, si è suggerito di potenziarla, eventualmente incrementando il numero di ore ad essa dedicate. Un notevole apprezzamento è stato riscontrato, ancora, in relazione a specifiche discipline, come quelle afferenti al settore economico e giuridico, previste nel piano dell'offerta formativa e molto utili ai fini dell'ingresso nel mondo del lavoro. Oltre a rilevare l'importanza dell'internazionalizzazione (con *Erasmus* e tirocini all'estero), gli *stakeholders* interpellati anche tramite questionario si sono dichiarati tutti disponibili ad accogliere studenti tirocinanti. È stata segnalata, infine, la possibilità di progettare con le Università straniere *partner stage* più brevi, ad esempio della durata di sei settimane.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte per il miglioramento

Si suggerisce di prevedere una calendarizzazione degli incontri, per favorire un virtuoso e periodico monitoraggio dell'efficacia del percorso di formazione proposto dal CdS e dal

Dipartimento, anche tramite un processo ciclico di consultazione/azione/*feedback*, i cui riscontri, sviluppi ed esiti vanno a loro volta valorizzati e discussi con periodicità, quale strumento effettivo di programmazione e controllo del percorso di formazione degli studenti. Si suggerisce, altresì, di pubblicare *online* tutti i verbali degli incontri dei tavoli tecnici.

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 hanno coinvolto organizzazioni ed enti a livello locale, nazionale ed internazionale: come si legge nelle SUA-CdS di entrambi gli a.a. di riferimento nella presente Relazione annuale (Quadro A1.a), gli interlocutori sono stati scelti sulla base dell'interesse, della competenza e della rappresentatività del mondo culturale, della produzione, dei servizi e delle professioni, oltre che in considerazione dei rapporti di costante cooperazione ai fini della realizzazione di iniziative e attività formative. Come si è detto, il processo di consultazione ha visto sia l'organizzazione di alcuni incontri in presenza, sia la somministrazione di un questionario corredato dalla documentazione a supporto della proposta formativa. Nel periodo maggio-novembre 2019 il questionario è stato inviato tramite *e-mail* ai seguenti interlocutori, impossibilitati a partecipare fisicamente all'incontro del 17.04.2019. In ottemperanza a quanto prescritto dalla vigente normativa in materia di rappresentatività degli enti territoriali, nazionali e internazionali, mediante l'istituzione del Comitato di Indirizzo si è allargato il raggio degli interlocutori esterni, ai fini di una più ampia e articolata discussione circa la corrispondenza tra l'offerta formativa del CdS e le prospettive professionali e occupazionali a livello non solo locale e nazionale, ma anche e soprattutto internazionale. In data 16 aprile 2021 e in ottemperanza alle disposizioni per la prevenzione al contagio da Covid-19, sulla piattaforma *e-learning* di Ateneo si è svolto il più recente incontro di consultazione con i rappresentanti del sistema produttivo e imprenditoriale e con il Comitato di Indirizzo, a cui sono intervenuti la Coordinatrice del CdS, il Direttore del Dipartimento, la Delegata del Direttore di Dipartimento alla Didattica, le docenti del CdS C. C. Berardi, A. Catone, Angela Di Benedetto, T. Ingravallo, R. Palmieri, A. Riccio, il *tutor* per l'orientamento, dott. M. di Furia, e le seguenti parti sociali: 1. Docenti Istituti scolastici superiori; 2. Manager front office catene alberghiere categoria lusso; 3. Consigliere Presidenza nazionale ACLI; 4. Docente Università straniera (cfr. il relativo verbale).

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 alla consultazione diretta e/o tramite questionario delle parti interessate e del Comitato di Indirizzo, il CdS si avvale della consultazione degli studi di settore, quali, ad esempio, il sistema

informativo “Excelsior” di Unioncamere - Ministero del Lavoro e il sistema Nazionale di Osservazione Permanente delle professioni e dei relativi fabbisogni, prodotto da ISFOL, che forniscono con periodicità almeno annuale i dati di previsione sull’andamento del mercato del lavoro e sui fabbisogni professionali e formativi delle imprese. In particolare, come ben specificato in entrambe le SUA-CdS (Quadro A1.a) e nel documento di Analisi della domanda di formazione, al fine di rendere più efficace la consultazione a livello nazionale, durante la fase di studio dei dati statistici e di progettazione del CdS di nuova istituzione (maggio - ottobre 2019), il Gruppo di progettazione del CdS si è avvalso di una serie di studi di settore: il progetto Excelsior di UnionCamere, con i report sui temi *Il lavoro dopo gli studi* e *Laureati e lavoro*; i dati disponibili sul sito www.professioniooccupazione.isfol.it; Report Università - Working Paper n. 5/18, a cura della Direzione Studi e Analisi Statistica – SAS ANPAL Servizi su *L’inserimento occupazionale dei laureati del Gruppo disciplinare Linguistico*; il Rapporto *Io sono cultura* del 2018 della Fondazione Symbola; il Rapporto dell’Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione, periodo 2017-2018; il *Rapporto AlmaLaurea 2019*. Come si è detto, relativamente agli esiti occupazionali, l’indagine compiuta attraverso gli studi di settore è risultata alquanto incoraggiante, poiché ha consentito di rilevare, nel periodo compreso tra il 2015-2019, una costante crescita, che lascia presagire un aumento della domanda di lavoro (Istat-Isfol); dato che, peraltro, si rivela ancor più incoraggiante, se si tiene conto che il tasso di occupazione dei neolaureati si attesta intorno all’85,6%.

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

Come si è detto, il CdS è attivo dall’a.a. 2020-2021. Ad ogni buon conto, durante il processo di

consultazione e in occasione della partecipazione a convegni ed eventi formativi, il Gruppo di progettazione e alcuni docenti del Dipartimento hanno ricevuto un riscontro molto positivo dalle parti sociali interessate in merito non solo all'idea progettuale di istituire il CdS a Foggia, ma anche alla stipula di convenzioni e protocolli per tirocini formativi. Sul tema, peraltro, l'Ateneo vanta attualmente numerose convenzioni con enti pubblici e privati, per *stage*/tirocini finalizzati ad integrare l'apprendimento con un'esperienza di lavoro e ad agevolare le scelte professionali degli studenti nei vari ambiti professionali (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/servizio-management-didattico/tirocini/elenco-enti>). Il CdS si propone, pertanto, di utilizzare tutte le possibilità offerte dall'Ateneo in materia di 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 sia di un Servizio *Placement* e Tirocini extracurricolari, che gestisce 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 mondo del lavoro, offrendo anche servizi d'informazione ed orientamento al lavoro, sia di un Ufficio tirocini extracurricolari, che assicura gli adempimenti amministrativi necessari all'attivazione dei tirocini medesimi. Gli studenti hanno, inoltre, la possibilità di arricchire il proprio *curriculum* trascorrendo periodi di studio e *stage* all'estero attraverso l'adesione al programma europeo *Erasmus* e ad altri programmi di scambio internazionale. Uno specifico ambito delle attività di tirocinio fruibili dagli studenti è previsto, infatti, dal Programma *Erasmus+*, Azione Chiave 1, Mobilità degli Studenti per Tirocinio (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/didattica/studiare-alleestero/mobilita-erasmus>). La Commissione Tirocini e il CdS sono e saranno costantemente impegnati in un processo di revisione delle convenzioni in atto e nell'implementazione di nuove convenzioni con enti territoriali pubblici e privati e con aziende operanti non solo nella tutela e nella promozione dei beni culturali, ma anche nei settori della comunicazione e della divulgazione storico-letteraria e artistica, dell'editoria, della valorizzazione di tradizioni e di identità locali.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce al CdS di incrementare l'organizzazione delle attività, a partire dalla convocazione periodica delle parti sociali, e di dare diffusione e visibilità alle opportunità offerte dai tirocini all'estero e *post lauream*. Si raccomandano, altresì, il costante e dettagliato aggiornamento delle informazioni sul sito *web* del Dipartimento (cfr. il seguente *link*: www.studiumanistici.unifg.it/it/area-studenti/tirocinio) e la promozione di altre convenzioni con aziende ed enti territoriali, pubblici e privati.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

A causa dell'assenza dei questionari sul sito AlmaLaurea non è stato possibile analizzare la condizione occupazionale ad uno e a tre anni dalla laurea: il CdS in questione, infatti, è stato attivato nell'a.a. 2020-2021. Mette conto segnalare, tuttavia, che nel documento di Analisi della domanda di formazione si prende in considerazione l'ampia letteratura disponibile in merito alle prospettive occupazionali. Le Indagini Istat-Isfol (periodo 2015-2019), per la classe professionale "Professioni tecniche delle attività turistiche, ricettive ed assimilate", hanno evidenziato una variazione degli occupati pari al 15,3%, un valore al di sopra della crescita media nel periodo di riferimento (2,5%). La base occupazionale dovrebbe, quindi, aumentare di 12.899 unità. La domanda totale di lavoro dovrebbe ammontare a 55.872 assunzioni, di cui 12.899 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 12.899 per aumento dello *stock* occupazionale. Per la classe professionale "Tecnici dell'organizzazione e dell'amministrazione delle attività produttive" (periodo 2015-2019) era prevista una variazione degli occupati pari al 7,3%, un valore al di sopra della crescita media nel periodo di riferimento (2,5%). La base occupazionale dovrebbe quindi aumentare di 50.712 unità. La domanda totale di lavoro dovrebbe ammontare a 287.827 assunzioni, di cui 237.115 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 50.712 per aumento dello *stock* occupazionale. Il volume *Il lavoro dopo agli studi* valorizza l'ampiezza e la ricchezza delle informazioni raccolte con le indagini mensili effettuate nel corso del 2018 e offre uno sguardo di sintesi sulle opportunità che si aprono a diplomati e laureati dopo gli studi. Tra i dati evidenziati nella ricerca, particolare interesse rivestono le informazioni concernenti i cinque indirizzi di laurea più difficili da trovare: dopo i laureati dei vari corsi di ingegneria (più della metà), con il 43,5% si collocano i laureati di indirizzo scientifico, matematico e fisico (informatica compresa) e, forse inaspettatamente, quelli a indirizzo linguistico, considerato che le imprese riescono a trovarne solo quattro su dieci: in valore assoluto sono circa 22mila le richieste di laureati con indirizzo linguistico, traduttori e interpreti, e 9mila risultano difficili da trovare. Il rapporto evidenzia anche le principali competenze da sviluppare per trovare lavoro con questo indirizzo di laurea (competenze trasversali e comunicative). Il Report *L'inserimento occupazionale dei laureati* si configura come uno strumento informativo rivolto a tutti coloro che sono interessati a conoscere gli esiti occupazionali dei laureati del Gruppo *Linguistico*, sfruttando il potenziale informativo dell'*Indagine sull'inserimento occupazionale dei laureati* di Istat, giunta alla sua nona edizione. Il macro-gruppo *Linguistico* è composto per il 67,5% del totale (11.615 unità) da laureati triennali, mentre il 32,5% (5.602 unità) è in possesso di una laurea di secondo livello/a ciclo unico - vecchio ordinamento. Tra i laureati di I livello, il 56,5% rientra nella classe di laurea in *Lingue e culture moderne*; il restante 43,5% si è laureato in *Scienze della mediazione linguistica*. Un'analisi dei percorsi di studio precedenti alla laurea evidenzia come nel Gruppo *Linguistico*, in linea con le previsioni, la quota più rilevante dei laureati provenga dai licei linguistici (34,4%). Significative sono anche le quote di diplomati presso i licei scientifici (24,6%) e gli istituti tecnici (16,2%). Se consideriamo la popolazione dei laureati triennali, la percentuale di occupati, a quattro anni dal conseguimento del titolo, è pari al 70,1%, valore di poco inferiore al corrispondente tasso di occupazione stimato per l'insieme dei diversi Gruppi disciplinari e al 79,4% per i laureati di II livello. Per quanto concerne la tipologia di lavoro, l'83,1% dei laureati triennali svolge un lavoro alle dipendenze e appena l'8,4% un lavoro autonomo. Per meno della metà degli occupati dipendenti la tipologia contrattuale è a *tempo indeterminato* (45,1%), segue *altro tipo di contratto a termine* per il 27,3% e il *contratto di apprendistato, inserimento lavorativo o formazione lavoro*. Il *Rapporto AlmaLaurea 2019*

conferma la diffusa tendenza dei laureati di primo livello a proseguire la propria formazione iscrivendosi ad un CdS di secondo livello e ritardando l'accesso al mercato del lavoro. Per un'analisi accurata degli esiti occupazionali dei laureati di primo livello, dunque, si è deciso di isolare coloro che, dopo il conseguimento del titolo, hanno scelto di non proseguire gli studi e di immettersi direttamente nel mercato del lavoro. A livello nazionale, ad un anno dal conseguimento del titolo di primo livello, il tasso di occupazione dei giovani (prescindendo dal gruppo disciplinare) è pari al 72,1%, valore in aumento di 1,0 punti percentuali rispetto alla rilevazione del 2017 sui laureati di primo livello del 2016. La situazione occupazionale a cinque anni dalla laurea appare molto diversificata, se si considerano i vari gruppi disciplinari. Sempre isolando quanti hanno dichiarato di non essere iscritti ad un altro CdS, il tasso di occupazione dei neolaureati del gruppo linguistico risulta particolarmente elevato attestandosi al 85,6%. Nel passaggio da uno a cinque anni, in tutti i gruppi disciplinari si conferma la contrazione del tasso di disoccupazione rilevata già a livello complessivo, in particolare, per i gruppi delle professioni sanitarie (dal 28,0 al 4,2%), geo-biologico (dal 37,5 al 13,8%) e linguistico (dal 29,1 al 7,8%).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Il processo per la verifica della coerenza tra i contenuti descritti nelle schede dei singoli insegnamenti e i risultati di apprendimento espressi nelle aree di apprendimento della SUA-CdS (Quadro A4.b) risulta definito ed efficace, così come promosso dalla CPDS. Le schede risultano redatte in modo preciso ed uniforme rispetto al modello del *syllabus* fornito dal PQA (cfr. il verbale della riunione del GAQ del 26.04.2021 e quello della CPDS del 3.05.2021). Si ricorda peraltro che, al fine di evitare difformità nella stesura delle schede, la CPDS aveva esteso a tutti i docenti del CdS l'invito a partecipare ad alcuni incontri organizzati annualmente dal CAP nell'ambito del corso di formazione per i docenti neo-assunti, in particolare a quelli dedicati alla programmazione didattica e alla compilazione del *syllabus*.

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 degli a.a. 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**Desirè Pastore (componente)**

Firma autografa sostituita a mezzo stampa

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



Giorgia D'Antuono (componente)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa

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

Giuseppe Di Terlizzi (componente)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa

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

Ludovica Martino (componente)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa

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