



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

Anno 2022

Sezione 1
COMPOSIZIONE

DOCENTI		STUDENTI	
Nome	CdS	Nome	CdS
Barbara De Serio (presidente)	Scienze pedagogiche e della progettazione educativa - Area psico-pedagogica - settore scientifico-disciplinare M-PED/02	Desirè Pastore	<i>Scienze dell'educazione e della formazione</i> ----- <i>Scienze pedagogiche e della progettazione educativa</i>
Alessandra Beccarisi (componente)	Scienze e tecniche psicologiche - Area psico-pedagogica - settore scientifico-disciplinare M-FIL/08	Giorgia D'Antuono	<i>Scienze e tecniche psicologiche</i> ----- <i>Scienze delle attività motorie e sportive</i> ----- <i>Scienze della formazione primaria</i>
Danilo Leone (componente)	Patrimonio e turismo culturale - Area letteraria - settore scientifico-disciplinare L-ANT/10	Marta Merafina	<i>Lettere</i> ----- <i>Patrimonio e turismo culturale</i>
Francesca Sivo (componente)	Filologia, Letterature e Storia -	Ludovica Martino	<i>Lingue e culture straniere</i>

	Area letteraria - settore scientifico- disciplinare L-FIL- LET/08	----- <i>Filologia, Letterature e Storia</i>
--	--	---

La Commissione Paritetica Docenti-Studenti (d'ora in poi CPDS) è in carica nella composizione attuale dal 13.03.2022 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 sette Corsi di Studio (d'ora in poi CdS) dei nove attivi nel Dipartimento di Studi Umanistici. Lettere, Beni Culturali, Scienze della Formazione (d'ora in poi Dipartimento) sono rappresentati in CPDS per i seguenti motivi: la componente docente svolge attività didattica nei suddetti CdS, quindi non solo in quelli in cui ciascun membro è incardinato. I due CdS nei quali la componente docente della CPDS non svolge attività didattica sono quelli in *Scienze e tecniche psicologiche* e in *Scienze della formazione primaria*, anche se la stessa si interfaccia continuamente con i colleghi dei suddetti CdS, sia nell'ambito di riunioni istituzionali, in alcuni casi convocate dalla stessa CPDS (cfr. i verbali dei giorni 3.05.2022 e 22.11.2022), sia in modo occasionale, quando la CPDS avverte la necessità di raccogliere informazioni più dettagliate sull'offerta formativa dei suddetti CdS, per cui si relaziona con i rispettivi Coordinatori o con i componenti dei GAQ.

Rispetto alla componente studentesca, che vede allo stato formalmente rappresentati solo i CdS in *Scienze dell'educazione e della formazione*, in *Lettere* e in *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 16.12.2022), 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 16.12.2022, la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica>, alla voce "Avvisi" 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 linguistico-letteraria e quella psico-pedagogica, non coprono l'area delle scienze motorie e quella della formazione primaria; pertanto, quanto prima si procederà ad integrare la CPDS con una componente docente rappresentativa delle suddette aree e, contestualmente, a seguito dei risultati delle recenti 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) 13 gennaio 2022;
- 2) 1 febbraio 2022;
- 3) 17 febbraio 2022;
- 4) 31 marzo 2022;
- 5) 15 aprile 2022;
- 6) 3 maggio 2022;

- 7) 6 giugno 2022;
- 8) 30 giugno 2022;
- 9) 5 ottobre 2022;
- 10) 27 ottobre 2022;
- 11) 31 ottobre 2022;
- 12) 22 novembre 2022
- 13) 16 dicembre 2022;
- 14) 20 dicembre 2022.

Le riunioni si sono tenute nella modalità mista. I verbali delle riunioni sono disponibili *online* alla seguente pagina *web*: <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica-commissione-didattica-paritetica-documenti-2022>.

Dal 2017 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 e il Regolamento di funzionamento (cfr. le pagine *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica-commissione-didattica-paritetica> e https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/st06/files/2022-02/regolamento_di_funzionamento_paritetica_-_def.pdf).

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 10-11 ottobre 2022, 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. In ogni caso la CPDS si impegna, come sempre, a monitorare che il 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.

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 tre anni (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/corsi/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 tre a.a. precedenti, per ciascun CdS. 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. 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*. Infine, nella stessa pagina sono reperibili informazioni sui servizi di orientamento di Dipartimento e di Ateneo e sui Corsi di Alta Formazione attivi nel Dipartimento e nell'Ateneo.

A partire dal 18 ottobre 2021, con D.R. n. 1404 (Prot. n. 0048540-III/8) il Rettore, prof. Pierpaolo Limone, ha nuovamente disciplinato le modalità di erogazione delle attività didattiche e curriculari (lezioni, esami di profitto, esami di laurea, tirocini, ecc.), stabilendo, in base al D.L. del 6 agosto 2021, n. 111, recante "Misure urgenti per l'esercizio in sicurezza delle attività scolastiche, universitarie, sociali e in materia di trasporti", convertito con modificazioni dalla legge del 24 settembre 2021, n. 133, il cui art. 1, comma 1, secondo periodo, segnatamente disponeva, per l'a.a. 2021-2022, lo svolgimento delle attività didattiche e curriculari prioritariamente in presenza, che lo svolgimento delle suddette attività dovesse, appunto, avvenire prevalentemente in presenza. Il suddetto decreto precisava quanto segue: svolgimento degli esami di laurea e delle proclamazioni ordinariamente in presenza secondo le indicazioni riportate nel documento "Linee guida per lo svolgimento delle sedute di laurea in presenza" (cfr. la pagina *web* https://www.unifg.it/sites/default/files/2021-10/Linee%20guida%20per%20lo%20svolgimento%20delle%20sedute%20di%20laurea%20in%20presenza.Prot_.pdf); svolgimento degli esami di profitto orali e scritti, a far data dal 2 novembre 2021, ordinariamente in presenza secondo le indicazioni riportate nelle "Linee guida per lo svolgimento degli esami di profitto in presenza" (cfr. la pagina *web* https://www.unifg.it/sites/default/files/2021-10/Linee%20guida%20per%20lo%20svolgimento%20degli%20esami%20di%20profitto%20in%20presenza.Prot_.pdf); fruizione delle biblioteche e delle sale studio su prenotazione; svolgimento in

presenza delle attività di ricerca e di laboratorio e delle attività dei Dottorandi e dei tirocinanti; svolgimento in modalità duale delle attività didattiche (in presenza e *online* sincrono e/o asincrono). Restavano confermate le specifiche disposizioni adottate col D.R. n. 1188/2021 – Prot. n. 40991 del 14.09.2021, recante istruzioni operative sulle modalità di controllo e di verifica delle certificazioni verdi COVID-19, e col D.R. n. 1360/2021 – Prot. n. 46771- III del giorno 11.10.2021, di ampliamento della capienza degli ambienti delle strutture di Ateneo in cui si svolgono le attività didattiche e curriculari, ivi incluse le sale letture e biblioteche, al 100% di quella massima autorizzata.

A seguire, il 5 gennaio 2022, con D.R. n. 26 (Prot. n. 0000492-III/9), il Rettore ha nuovamente disciplinato le modalità di svolgimento degli esami di profitto e degli esami di laurea sulla base dei D.L. del 26 novembre 2021, n. 172, del 24 dicembre 2021, n. 221, e del 30 dicembre 2021, n. 229. Il suddetto decreto precisa quanto segue: svolgimento degli esami di profitto della sessione invernale e delle sedute di laurea della sessione straordinaria in modalità duale (lo studente può liberamente scegliere di effettuare l'esame di profitto o di laurea in modalità *online* anche senza il ricorrere delle condizioni previste dalle linee guida allegate al D.R. 1404/2021 e senza necessità di produrre alcuna certificazione); adozione di eventuali misure di natura organizzativa relative alla formazione delle commissioni, da demandare ai Direttori dei Dipartimenti di Ateneo, anche in deroga eccezionale e straordinaria alle previsioni regolamentari interne.

Per quanto riguarda la modalità di erogazione delle attività didattiche, per l'a.a. 2022-2023 fanno fede le "Linee guida per lo svolgimento delle attività didattiche e il potenziamento della didattica tradizionale", elaborate dall'Ateneo, inviate per posta elettronica dal dott. Carrozza ai Direttori dei Dipartimenti e ai Manager Didattici il 5.08.2022 e inoltrate per posta elettronica dal Direttore a tutta la comunità di docenti nella stessa giornata. Nelle suddette Linee guida non sono presenti riferimenti espliciti alla modalità duale, ma si indica la possibilità di registrare le attività in presenza come segue: "le attività didattiche in presenza possono (...) essere registrate secondo la modalità *streaming* e rese anche fruibili sul Portale dei Servizi *e-learning* di Ateneo" (art. 2 comma f).

Rimane, dunque, attiva la piattaforma *e-learning* di Ateneo (cfr. la pagina *web* elearning.unifg.it), utilizzata anche nel caso di riunioni organizzate nella modalità *online* o mista e gli esperti del Centro *e-learning* di Ateneo (d'ora in poi CEA) continuano ad essere a disposizione per supportare le attività che si svolgono su piattaforma.

Significativa la promozione, da parte dell'Ateneo, di percorsi di formazione sulle più rilevanti questioni didattiche e docimologiche che interessano la professionalità del docente universitario, con 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 a partire dallo scorso a.a. 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), 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] 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 (cfr. anche la pagina *web*

<https://www.studiumanistici.unifg.it/it/ricerca/laboratori/centro-di-apprendimento-permanente-cap>). Il progetto TILD consiste in un percorso avanzato di formazione volto al raggiungimento di 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 contempra 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, i corsi erogati lo scorso a.a. hanno visto la partecipazione di ricercatori e di professori, tanto in qualità di corsisti, quanto in qualità di docenti/formatori (cfr. le pagine *web* <https://mag.unifg.it/it/faculty-development-migliorare-le-competenze-didattiche-parte-il-progetto-tild> e <https://www.unifg.it/sites/default/files/2021-11/cda-30set2020-punto7-allegato.pdf>).

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. 2021-2022 (I e II semestre) e nell'a.a. 2022-2023 (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/avvisi/al-la-settimana-dello-studente-dal-2-al-15-novembre-2022>) e in aula, nel caso degli insegnamenti interessati dall'iniziativa, 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 vi è stata 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 dei giorni

3.05.2021 e 6.06.2022). Tutto ciò anche 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, al fine di combattere il rischio di mancata compilazione dei questionari da parte degli studenti a seguito della non obbligatorietà della compilazione.

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 29.11.2021, 3.05.2022 e 22.11.2022), come previsto dalle Linee guida per la "Settimana dello studente" elaborate dal gruppo di lavoro nominato dal Presidio della Qualità di Ateneo (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 29.11.2021, 3.05.2022 e 22.11.2022). In tutti e tre gli incontri citati, tenutisi a conclusione dei diversi processi, quello relativo al primo semestre dell'a.a. 2021-2022 (cfr. il verbale della CPDS del 29.11.2021), quello relativo al secondo semestre dell'a.a. 2021-2022 (cfr. il verbale della CPDS del 3.05.2022) e quello relativo al primo semestre dell'a.a. 2022-2023 (cfr. il verbale della CPDS del 22.11.2022), 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. 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).

Per l'a.a. 2022-2023 le finestre temporali individuate dal PQA per la compilazione dei questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti sono state le seguenti: 24.10.2022-28.02.2023 (primo semestre); 16.03.2023-7.07.2023 (secondo semestre). Il Dipartimento ha definito il seguente arco temporale per il primo semestre: 2-15 novembre 2022 (cfr. il D.D. Prot. n. 0055979 del 28.10.2022, n. 1179, nonché il verbale della CPDS del 27.10.2022).

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 CPDS 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. 2021-2022 e al primo semestre dell'a.a. 2022-2023, 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. 2021-2022 (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. 2021-2022 sono stati opportunamente approfonditi nell'ambito dei CdD del 7.09.2022 (cfr. il relativo verbale); 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.

3. Composizione della CPDS

Allo stato 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 dei risultati delle recenti 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 martedì 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*, in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa* e in *Scienze della formazione primaria*. Periodicamente la CPDS incontrerà gli studenti anche durante le lezioni (cfr. il verbale del 16.12.2022). Su segnalazione della CPDS il suddetto deliberato è stato pubblicato sulla pagina *web* del Dipartimento relativa alla qualità della didattica (<https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica>).

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 ha espresso pareri sulla modifica di regolamenti didattici dei CdS per l'a.a. 2021-2022 e per l'a.a. 2022-2023 (cfr. i verbali dei giorni 1.03.2021, 3.06.2021 e 17.02.2022), sulla modifica degli ordinamenti dei CdS per l'a.a. 2021-2022 e per l'a.a. 2022-2023 (cfr. i verbali dei giorni 29.11.2021 e 31.10.2022), sulla modifica del Regolamento unico di tirocinio per l'a.a. 2022-2023 (cfr. il verbale del 16.12.2022), sull'istituzione/attivazione di nuovi CdS per l'a.a. 2021-2022 e per l'a.a. 2022-2023 (cfr. i verbali dei giorni 13.10.2021, 12.11.2021 e 27.10.2022) e ha proceduto, come di consueto, all'analisi dei programmi per l'a.a. 2021-2022 e per l'a.a. 2022-2023 (cfr. i verbali dei giorni 3.05.2021 e 6.06.2022), del calendario delle lezioni per l'a.a. 2021-2022 e per l'a.a. 2022-2023 (cfr. i verbali dei giorni 8.02.2021, 3.09.2021, 1.02.2022 e 6.06.2022), delle SUA-CdS per l'a.a. 2021-2022 e per l'a.a. 2022-2023 (cfr. i verbali dei giorni 3.05.2021, 8.02.2021, 1.02.2022, 6.06.2022 e 5.10.2022), delle Schede di Monitoraggio Annuale (d'ora in poi SMA) per l'a.a. 2022-2023 (cfr. il verbale del 16.12.2022), del Rapporto di Riesame Ciclico (d'ora in poi RRC) per l'a.a. 2022-2023 (cfr. il verbale del 16.12.2022), nonché all'analisi del Rapporto statistico dei servizi (cfr. il verbale del 29.11.2021) e della Relazione del NdV (cfr. i verbali dei giorni 12.11.2021 e 22.11.2022). Inoltre, come già detto, la CPDS ha proceduto come sempre all'analisi dei questionari di valutazione della didattica da parte degli studenti per l'a.a. 2021-2022 e per l'a.a. 2022-2023 (cfr. i verbali dei giorni 7.04.2021, 13.10.2021, 15.04.2022 e 22.11.2022), ha organizzato la "Settimana dello Studente", ovvero l'iniziativa di sensibilizzazione per la compilazione dei questionari di valutazione della didattica da parte degli studenti (cfr. i verbali dei giorni 7.04.2021, 12.11.2021, 15.04.2022 e 27.10.2022) 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 3.05.2021, 29.11.2021, 3.06.2021, 3.05.2022, 6.06.2022 e 22.11.2022). Infine, come mostrano gli ultimi verbali di ogni a.a. (cfr., per l'a.a. 2021-2022 e per l'a.a. 2022-2023, i verbali del 20.12.2021 e del 20.12.2022), 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?*), molto si apprezza l'accoglimento, da parte del PQA, della proposta, più volte avanzata dalla CPDS (cfr. le Relazioni annuali precedenti), 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. Tuttavia si fa presente, ancora una volta, che quello delle conoscenze preliminari è un indicatore che meriterebbe un'attenzione specifica (e, dunque, non strettamente connessa ai metodi, agli strumenti e ai materiali didattici di ciascun insegnamento impartito), 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 del resoconto nell'ambito dei CdD e non solo con almeno un componente di ciascun GAQ del Dipartimento, come le Linee guida recitano.

3. Calendario scadenze AVA di Ateneo

Si suggerisce, anche a seguito del confronto che la CPDS ha avuto, su questa questione, con i diversi attori del sistema di assicurazione della qualità della didattica del Dipartimento, con specifico riferimento ai Coordinatori dei CdS afferenti al Dipartimento stesso (cfr. in particolare, il verbale del 22.11.2022), di inviare con maggiore anticipo il calendario relativo alle scadenze periodiche del SAQ del Dipartimento, in modo da consentire una migliore organizzazione del lavoro all'interno dei GAQ.



Relazione Annuale
Commissione Paritetica Docenti-Studenti

Anno 2022

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);*
- *Scienze e tecniche psicologiche (L-24);*

Lauree Magistrali:

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

Lauree Magistrali a Ciclo Unico:

- *Scienze della formazione primaria (LM-85bis).*
(nuova istituzione)

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 accompagnare 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. 2021-2022, quanto per l'a.a. 2022-2023, così come promosso dalla CPDS (cfr. i verbali del CdD dei giorni 5.05.2021 e 7.06.2022, nonché i verbali della CPDS dei giorni 3.05.2021 e 6.06.2022). 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 e pubblicato sulla pagina *web* https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/st06/files/2022-02/regolamento_orientamento_2017.pdf, nonché la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/corsi/orientarsi> sull'orientamento e tutorato di Dipartimento]. 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 guida 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. 2021-2022 e nell'a.a. 2022-2023 sono stati organizzati una serie di incontri con gli studenti delle scuole secondarie superiori, anche grazie ai fondi ministeriali stanziati dal D.M 752/2021. 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 e 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.

Per quanto riguarda le specifiche attività di orientamento in ingresso organizzate dai Coordinatori dei CdS con il supporto delle Delegate vanno annoverati, per l'a.a. 2021-2022, gli incontri dei giorni 26 marzo 2021, 14 maggio 2021 e 7 settembre 2021, organizzati dalla Coordinatrice del CdS in *Scienze dell'educazione e della formazione*, in collaborazione con alcuni enti del territorio con i quali il Dipartimento ha attivato convenzioni e protocolli di intesa per le attività di tirocinio formativo degli studenti, finalizzati a presentare il CdS e i profili professionali in uscita, con particolare riferimento alla figura dell'educatore socio-pedagogico. Il 14 maggio 2021 gli studenti che hanno partecipato all'evento sono stati coinvolti in attività laboratoriali *online* sulle competenze TECO.

Nelle attività di orientamento in ingresso rientrano i Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO): 11 i PCTO attivati dal Dipartimento nell'a.a. 2021-2022, con 16 scuole secondarie superiori della provincia di Foggia coinvolte, per un totale di 1260 studenti; per l'a.a. in corso è stato attivato lo stesso numero di PCTO.

Quanto alle attività di orientamento in ingresso organizzate nell'a.a. 2022-2023, ventitré le scuole di Foggia e provincia coinvolte a partire dal mese di dicembre 2021. Le suddette scuole si sono mostrate particolarmente interessate all'offerta formativa presentata dai docenti afferenti al Dipartimento, che con il supporto delle Delegate hanno incontrato, in presenza e *online*, 2500 studenti, suddivisi per istituto, nei seguenti giorni: 14 e 16 dicembre 2021; 13, 18, 19, 20, 25, 26 e 27 gennaio 2022; 1, 3, 10, 16, 17, 22 e 24 febbraio 2022; 3, 23, 24 e 30 marzo 2022; 5, 14 e 29 aprile 2022.

Il 6 aprile 2022 si è tenuta la giornata di orientamento di Dipartimento per la presentazione dei CdS Triennali e Magistrali; a seguire, dal 7 al 13 aprile 2022 si è svolta l'*Open Week*, in presenza e *online*, per la presentazione dei CdS Triennali e Magistrali e, contestualmente, sono stati organizzati seminari e laboratori, per un totale di 721 partecipanti.

Per quanto riguarda le specifiche attività di orientamento in ingresso organizzate dai Coordinatori dei CdS con il supporto delle Delegate vanno annoverati, per l'a.a. 2022-2023, gli incontri dei giorni 2, 3 e 4 maggio 2022, organizzati dalla Coordinatrice del CdS in *Scienze dell'educazione e della formazione*, in collaborazione con le associazioni studentesche e con i componenti del Comitato di Indirizzo, finalizzati ad approfondire il ruolo e le funzioni dell'educatore socio-pedagogico; gli incontri dei giorni 11 e 26 aprile 2022, organizzati dalla Coordinatrice del CdS in *Filologia, Letterature e Storia* e dal precedente Coordinatore del CdS in *Lettere* (attuale Coordinatore del CdS in *Lingue e culture straniere*), per presentare le attività formative dei due CdS e gli sbocchi occupazionali dei profili professionali in uscita. Al termine dell'incontro del giorno 11 aprile gli studenti partecipanti all'evento hanno visitato la struttura, per prendere visione dei servizi, e hanno partecipato ad una lezione universitaria e ad una seduta di laurea, mentre al termine dell'incontro del 26 aprile gli studenti partecipanti all'evento hanno incontrato i dottorandi per approfondire l'offerta formativa dei percorsi di alta formazione offerti dal CdS e dal Dipartimento dopo il conseguimento del titolo di laurea magistrale; gli incontri dei giorni 7, 8 e 11 aprile, 3, 10, 17 e 24 maggio, organizzati dai docenti afferenti al CdS in *Lingue e culture straniere* e finalizzati a presentare l'offerta formativa del CdS,

anche attraverso seminari e laboratori; gli incontri dei giorni 7, 12 e 13 aprile, organizzati dai docenti afferenti al CdS in *Patrimonio e turismo culturale*, finalizzati a presentare l'offerta formativa del CdS, anche attraverso visite guidate nel Dipartimento; l'incontro del 30 giugno 2022, organizzato dai colleghi afferenti al CdS in *Patrimonio e turismo culturale*, che hanno presentato l'offerta formativa del CdS Magistrale Interateneo in *Archeologia*.

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/corsi/orientarsi>). 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.

Tra le attività di orientamento *in itinere* vanno annoverate anche quelle organizzate nell'ambito dell'iniziativa "Pedagogia per l'impresa", coordinate dalla prof.ssa Dato, in collaborazione con la prof.ssa Lopez. L'ultima edizione dell'evento, giunto ormai alla sua ottava edizione, si è tenuta dal 24 marzo al 21 aprile 2022, per un totale di cinque incontri, finalizzati a far sperimentare agli studenti, attraverso attività di simulazione, ruoli e funzioni dei profili professionali in uscita dal CdS in *Scienze dell'educazione e della formazione*.

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/corsi/orientarsi/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/corsi/orientarsi/laboratorio-di-bilancio-delle-competenze/job-point>) e da quelle dell'*Europass Corner* (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/corsi/orientarsi/laboratorio-di-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!*, gli *Happiness Labs*, i *Soft Skills Labs* e gli *Uploading Career Skills*, tutti e quattro percorsi di orientamento formativo per le competenze trasversali e per l'imprenditorialità. I primi tre percorsi sono aperti a tutti gli studenti dei CdS Triennali e dei CdS Magistrali e a Ciclo Unico dell'Ateneo, a prescindere dall'anno di corso; l'ultimo percorso è stato riservato, per la sua prima edizione, agli studenti dei CdS Magistrali e dei CdS Magistrali a Ciclo Unico, purché iscritti al quarto anno di corso. A partire dalle prossime edizioni anche quello verrà aperto a tutti gli studenti dell'Ateneo. Al termine dei percorsi, previa verifica della presenza e della valutazione positiva finale, vengono riconosciuti 2 CFU.

I *Career Labs* sono stati organizzati, per l'a.a. 2020-2021, dal 2 al 9 aprile 2021 e, per l'a.a. 2021-2022, dal giorno 8 novembre al giorno 1 dicembre 2022. Si tratta di un percorso di 10 incontri, attualmente alla sua seconda edizione, 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.

Gli *Happiness Labs*, alla loro prima edizione, si sono tenuti dal 23 novembre al 16 dicembre 2022. In questo caso si tratta di un percorso di 7 incontri progettato sempre 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 facilitare negli studenti l'integrazione nel contesto universitario, a consentire loro di acquisire una maggiore consapevolezza di sé e a promuovere il successo formativo e il rendimento universitario anche attraverso l'allenamento delle competenze emotive.

I *Soft Skills Labs*, alla loro prima edizione, si sono tenuti dal 1 marzo al 31 marzo 2022. In questo caso si tratta di un percorso di 5 incontri progettato sempre 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 conoscenze e competenze di base sulle competenze trasversali più ricercate dalle imprese e nel mercato del lavoro.

Per concludere, gli *Uploading Career Skills*, un percorso che si compone di sei moduli, si sono tenuti dal 20 aprile al 7 giugno 2022. Il corso si colloca nell'ambito della più ampia strategia di supporto alla buona occupabilità sviluppata dal *Career Development Center* di Ateneo, con l'obiettivo di colmare il divario tra istruzione superiore e mondo del lavoro e porre le fondamenta per preparare gli studenti universitari a intercettare con successo le opportunità che il mercato del lavoro offre. Pertanto, si propone di offrire agli studenti un *set* di conoscenze e competenze trasversali funzionali allo sviluppo di una occupabilità efficace e di quella che la letteratura definisce "prontezza di carriera" (*career readiness*).

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.

Va detto che il numero degli studenti preimmatricolati nell'Ateneo, aggiornato al 28 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 4982, dei quali 2132 studenti si sono immatricolati ai CdS del Dipartimento di Studi Umanistici;

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, 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 occupano i delegati del Direttore, la prof.ssa Alessandra Beccarisi e il prof. Roberto Goffredo (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/studenti/studiare-allestero>). Anche per quanto riguarda il settore relativo all'internazionalizzazione, l'attività di tutorato è stata regolarmente garantita sia nella modalità *online* sia in presenza. Attualmente i delegati ricevono *online*, su skype e sulla piattaforma *e-learning* dell'Ateneo, gli studenti interessati al programma *Erasmus*, ovvero gli studenti stranieri. Il ricevimento ha luogo su appuntamento. Nel Dipartimento è stato istituito anche un *Erasmus Point*, anche se al momento il ricevimento avviene perlopiù nella forma *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. Gli studenti che si iscrivono a questi corsi potranno acquisire fino a 6 CFU, da far valere come attività a scelta libera.

Significativa la continua azione di tutorato svolta settimanalmente dai Delegati 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 i delegati, 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. 2020-2021, 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 e dalla dott.ssa Maria Ciavarella, Responsabili dell'Unità Cooperazione internazionale, i dati sono i seguenti: per l'a.a.

2021-2022 il totale degli studenti *Erasmus outgoing* è pari a 403; di questi, 44 studenti studiano presso il Dipartimento di Studi Umanistici. Per quanto riguarda, invece, l'a.a. 2022-2023, su 100 borse per tutto l'Ateneo, 42 borse sono state assegnate al suddetto Dipartimento, così ripartite: 30 borse per il CdS in *Scienze dell'educazione e della formazione*, 2 per il CdS in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa*, 6 per il CdS in *Lingue e culture straniere* (curriculum *Lingue per l'impresa e il turismo*), 2 per il CdS in *Filologia, Letterature e Storia* (curriculum *Filologia Moderna*), 2 per il CdS in *Scienze e tecniche dell'attività motoria e sportiva*.

Tra i traguardi raggiunti nell'a.a. 2021-2022 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 prof.ssa Beccarisi riferisce di aver siglato 3 nuovi accordi, rispettivamente con l'Universidad do Oporto (Portogallo), con la Technische Universität di Aachen (Germania) e con la Universidad Nacional de Educación a Distancia-UNED Madrid (Spagna), nei settori di storia e storia della filosofia;

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). La prova di accertamento delle conoscenze in ingresso 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. Il recupero degli OFA (solo nel caso dei CdS Triennali) va soddisfatto 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 sono tenute *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/corsi/orientarsi>). Diciotto i tutor informativi, formativi e di orientamento nel corso dell'a.a. 2021-2022: di questi, due finanziati con fondi d'Ateneo e sedici con i fondi erogati ai Dipartimenti grazie al D.M. n. 752 del 2021. La loro attività, distribuita sui numerosi CdS Triennali e Magistrali attivi presso il Dipartimento, è stata finalizzata a potenziare l'orientamento in ingresso in favore degli studenti delle scuole secondarie superiori e a fornire assistenza agli iscritti ai corsi in merito a orari, programmi, scelte di indirizzo e definizione dei piani di studio. Due, infine, i *tutor* disciplinari, uno afferente alla macroarea dell'italiano e l'altro alla macroarea della pedagogia, che hanno svolto attività di supporto e di

didattica integrativa, nonché attività propedeutiche e di recupero. Significativamente importante, inoltre, la presenza di un servizio di tutorato “alla pari” per studenti diversamente abili e con DSA (cfr. la pagina *web* di Ateneo, <https://www.unifg.it/it/servizi-e-opportunita/servizi-gli-studenti/studenti-con-disabilita-e-dsa/tutorato>, e quella di Dipartimento, <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/studenti/studenti-con-disabilita-e-dsa>, 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/servizi-e-opportunita/opportunita/bandi-studenti/attivita-di-tutorato-alla-pari-favore-di-studenti-con-disabilita-e-dsa-aa-2022-2023>). Il Dipartimento opera una particolare attività di sensibilizzazione anche nei confronti dello Sportello WeST-web senza tabù, un servizio *online* offerto dall’Ateneo agli studenti con disabilità e DSA, che mira ad abbattere i limiti legati alla navigazione e all’accesso alle informazioni (cfr. la pagina *web* <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/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

Il Dipartimento non sembra aver recepito il suggerimento avanzato dalla CPDS nella Relazione annuale 2021, nella quale si consigliava di curare maggiormente la pubblicazione dei resoconti e

dei verbali delle riunioni dei vari organi del Dipartimento sul sito *web* dello stesso. Allo stato, nonostante diverse sollecitazioni inviate dalla CPDS ai Coordinatori dei CdS, il sito non risulta ancora aggiornato in tutte le sue voci.

Proposte di miglioramento

Come già detto nella Relazione annuale 2021, 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. 2021-2022 l'approvazione del calendario didattico è avvenuta nel CdD del 1.07.2021 (cfr. il relativo verbale), mentre per l'a.a. in corso il calendario didattico è stato approvato nel CdD del 4.07.2022.

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 8.02.2021, 3.09.2021, 1.02.2022 e 6.06.2022). 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.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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. Il nuovo modello organizzativo dell'Amministrazione Centrale e dei Dipartimenti ha centralizzato le Segreterie dei Dipartimenti – Didattica e Studenti – presso l'Ateneo [cfr. il D.D.G. n. 576 del 22.10.2020 (Prot. n. 0039189 – I/9) e relativi allegati A e B], 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 sia 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/it/ateneo/organizzazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/la-carta-dei-servizi>) 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. anche 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. 2021-2022, 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 (cfr. anche la Sezione 1, punto 2, Questioni emerse nel corso dell'attività annuale della CPDS, nonché i verbali della CPDS dei giorni

7.04.2021, 13.10.2021, 15.04.2022 e 22.11.2022)].

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 2022 la BAUM ha osservato gli orari stabiliti nei mesi precedenti – dal lunedì al giovedì, dalle 9.00 alle 15.00, e il venerdì dalle 9.00 alle 13.00; più ampi gli orari della sala Scarabello, dotata di postazioni studio, aperta ogni giorno fino alle 19.00. Come da disposizioni, l'accesso alle sale, su prenotazione con app Ecomi.io o firma su registro presenze, è stato consentito agli utenti istituzionali muniti di green pass e dispositivi di protezione individuale per un numero definito di postazioni. Tutti i servizi al pubblico sono stati ripristinati. Sono stati svolti prevalentemente a distanza i servizi di *Document delivery* e *Reference* specialistico; attivi – sia in presenza sia a distanza – i servizi informativi e di assistenza all'utenza. Non ancora consentito l'utilizzo delle postazioni PC utenti.

A partire dal mese di marzo dell'a.a. in corso tutte le attività catalografiche, la supervisione del catalogo (OPAC), degli *authority file* e ogni altra attività connessa sono passate dall'Unità *Authority* Catalografica al nuovo Servizio omonimo (ex DDG 132/22), cui resta affidata anche la gestione dei servizi di *Reference* specialistico e *Document delivery*, in supporto alle attività della BAUM.

Dal mese di aprile l'accesso alle sale è stato effettuabile senza prenotazione né firma, con obbligo di green pass (fino a quando previsto dalle normative vigenti) e mascherina; l'accesso e i servizi di consultazione sono stati ripristinati anche per l'utenza esterna. Disponibili tutte le postazioni – fino a capienza massima – sia in sala lettura sia in sala Scarabello, ad eccezione di quelle dotate di PC utenti. Invariati gli orari di apertura; attivi tutti i servizi al pubblico, prevalentemente in presenza, alcuni anche a distanza. I servizi e gli orari hanno subito una lieve riduzione nel periodo estivo, come di consueto, e sono stati ripristinati come sempre a partire dal 5 settembre.

A partire dal 3 ottobre gli orari di apertura al pubblico della sala lettura sono stati ampliati grazie alla disponibilità del personale bibliotecario (assegnato sia al Servizio biblioteca sia al Servizio *Authority*), cui resta comunque consentito fruire di 15 ore settimanali in *smart working*, così come a tutto il personale TAB di UniFG. Gli orari, tuttora in vigore, sono i seguenti: dal lunedì al giovedì, dalle 9.00 alle 17.00, e il venerdì, dalle 9.00 alle 13.30. La sala Scarabello resta disponibile nell'intero orario di apertura del Dipartimento.

Le sale sono accessibili senza prenotazione, senza alcun obbligo (resta tuttavia consigliato l'uso di DPI e di gel igienizzante) e senza restrizioni riguardo al numero di postazioni occupabili, ivi comprese quelle dotate di PC (non tutte però risultano funzionanti, per necessità di manutenzione). Tutti i servizi sono erogati regolarmente: alcuni continuano ad essere gestiti in modalità "mista" (con richiesta inviabile tramite posta elettronica) come ILL e DD; il servizio di *Reference* specialistico per ricerche complesse e tesi viene erogato preferibilmente in asincrono (richiesta e risposta tramite posta elettronica), o su appuntamento, per particolari esigenze; i servizi informativi e di assistenza, compreso l'invio di istruzioni per installazione *client* VPN, sono tuttora disponibili sia in presenza sia a distanza. Dal mese di ottobre dell'a.a. in corso la biblioteca si avvale del supporto di volontarie del Servizio Civile Nazionale, debitamente addestrate e affiancate dal personale strutturato, per i servizi di *front office* (vigilanza, info e assistenza utenti, distribuzione e riordino materiali).

Proseguite costantemente e regolarmente, per l'intero anno, tutte le attività in *back office* (servizi di acquisizione, catalogazione, gestione periodici e aggiornamento ACNP, registrazione e verifiche in *database* utenti, collocazione e riordino materiali, ecc.). A partire dal mese di marzo le attività di *Authority* catalografica sono svolte dal Servizio competente.

- *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, permanendo alcune difficoltà nell'organizzazione dei corsi in presenza, restano disponibili video con istruzioni per la ricerca in OPAC e sulle modalità di fruizione dei servizi (cfr. la pagina *web* <https://www.facebook.com/biblioteca.unifg/videos>) e slide di *faq* nella pagina *Facebook* della biblioteca (<https://www.facebook.com/biblioteca.unifg>); sono state pubblicate e costantemente aggiornate le pagine di *info* sui servizi della biblioteca sul sito *web* del Dipartimento (<https://www.studiumanistici.unifg.it/it/avvisi/biblioteca-area-umanistica-servizi-bibliotecari-disponibili>), oltre che le *info* sulla struttura in *home page* biblioteche (<http://opac.unifg.it/SebinaOpac/library/Biblioteca%20di%20area%20Umanistica/FOGU4>). Tutti gli avvisi e le informazioni destinati all'utenza vengono di norma pubblicati anche sulla pagina *Facebook*.

È stata, inoltre, di recente predisposta, per il portale *e-learning* dell'Ateneo (<https://elearning.unifg.it/course/view.php?id=4672>), una pagina di brevi "video *faq*" sulla biblioteca e i vari servizi attivi, da rendere accessibile, se possibile anche tramite *QR code*, a chiunque sia interessato (utenti istituzionali e *guest* esterni); al momento la pagina è visualizzabile ai soli abilitati perché non ancora pubblicata; si è, infatti, in attesa di autorizzazione. In via di realizzazione, sempre ai fini della pubblicazione sul portale *e-learning* di Ateneo, anche un corso/tutorial sui servizi bibliotecari e sugli strumenti per la ricerca bibliografica dedicato all'utenza istituzionale, in particolare studentesca, a cura del Servizio *Authority*.

- *Risorse online*

Le risorse *online* disponibili sono elencate, con i relativi *link* per accesso, nella seguente pagina del portale Biblioteche: http://opac.unifg.it/SebinaOpac/article/banche-dati/banche_dati.

Nel corso dell'anno sono stati attivati, dall'Area biblioteche, diversi *trial* per la visualizzazione e la valutazione (ai fini dell'acquisizione) di ulteriori risorse.

L'accesso alle risorse disponibili è possibile, per *IP-Check*, da tutte le postazioni PC in rete di Ateneo (in uffici, aule, sale lettura, sale studio, laboratori, ecc.). L'accesso da remoto può essere ancora effettuato tramite *client* VPN, ma alcune potrebbero non essere più visualizzabili con questa modalità; per l'utenza istituzionale in possesso di credenziali di *Active Directory* è vivamente consigliato l'accesso federato IDEM/GARR (si veda in proposito la *mail* della D.G. del 14.10.2022, indirizzata alla Comunità accademica). L'accesso da remoto con credenziali non è possibile, al momento, a studenti e laureandi.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di dare seguito ad una proposta avanzata dalla CPDS a partire dalla Relazione annuale 2018, nella quale la stessa suggeriva una più accurata valutazione dei servizi di supporto forniti dall'Ateneo e dal Dipartimento. Il deliberato del CdD del 7.03.2018 aveva, infatti, 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, il questionario, da somministrare *online* agli studenti almeno due volte nel corso dell'anno solare, potrebbe 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 2021 della CPDS, Sezione 1, punto 2), tanto che nelle ultime quattro 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 7.04.2021 e 13.10.2021, e per l'a.a. 2021-2022 i verbali dei giorni 15.04.2022 e 22.11.2022). Quest'ultimo risponde positivamente, intervenendo con un'analisi critica nell'ambito dei CdD, in occasione dell'approvazione del Quadro B6 ("Opinioni degli studenti") delle SUA-CdS (cfr., per l'a.a. 2021-2022, il verbale del CdD del 7.09.2022).

Va, in ogni caso, segnalato che dall'analisi dei questionari di valutazione della didattica relativi all'a.a. 2021-2022 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 15.04.2022 e 22.11.2022).

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 di dare seguito ad una proposta avanzata dalla CPDS nella Relazione annuale 2021, nella quale la stessa consigliava al Dipartimento 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 2021 della CPDS nel CdD del 13.01.2022. 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 13.01.2022 (Prot. n. 0063062 – VII/4 del 30.11.2022, n. 1132), che ha stabilito di prendere atto della Relazione annuale 2021 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 2021 della CPDS, i GAQ dei CdS in *Filologia, Letterature e Storia* e in *Lettere* (cfr. il verbale della riunione del 7.02.2022, che si è tenuta in forma congiunta), in *Lingue e culture straniere* (cfr. il verbale del 10.02.2022) e in *Scienze dell’educazione e della formazione* (cfr. il verbale del 14.02.2022). Non risultano riunioni appositamente organizzate per discutere gli esiti della Relazione annuale 2021 della CPDS da parte dei CdS in *Scienze pedagogiche e della progettazione educativa*, in *Patrimonio e turismo culturale*, in *Scienze delle attività motorie e sportive* e in *Scienze e tecniche psicologiche*.

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, ancora una volta, al CdD di monitorare più assiduamente le azioni intraprese dai GAQ rispetto alle eventuali criticità segnalate dalla CPDS. Il suggerimento, già avanzato dalla CPDS nella Relazione annuale 2021, non sembra sia stato accolto.



Relazione Annuale
Commissione Paritetica Docenti-Studenti

Anno 2022

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. 2021-2022 (secondo anno di vita del CdS), anche al fine di individuare punti di forza e di debolezza e, dunque, di adottare eventuali strategie migliorative. Nel complesso, gli esiti delle rilevazioni dei questionari sono positivi e, dunque, molto incoraggianti: si registra, infatti, una valutazione media del 3.60/4 da parte degli studenti frequentanti e del 3,08/4 da parte dei non frequentanti; dati che confermano sia l'indice di gradimento sia il consolidamento della tendenza positiva rispetto ai risultati registrati nello scorso a.a., anche alla luce dell'incremento del numero di discipline erogate nel CdS in questione. Come suggerito dalla CPDS nella Relazione annuale del 2021, inoltre, il GAQ non solo continua a curare con costanza le azioni già intraprese, riflettendo sui singoli indicatori di ogni insegnamento, allo scopo di individuare eventuali elementi di criticità e porre in atto adeguati interventi correttivi, ma anche prevede momenti di riflessione collettiva: dedica, infatti, incontri specifici, allargati a tutti i docenti titolari di insegnamento nel CdS, alla disamina degli esiti della rilevazione dei questionari degli studenti e delle eventuali criticità emerse, al fine di discutere e formulare collegialmente adeguate proposte migliorative. Infine, i dati aggregati sono presentati agli studenti durante la "Settimana dello Studente", proficua occasione per condividere riflessioni sugli esiti della rilevazione delle loro opinioni, confrontarsi sulle eventuali criticità emerse ed individuare possibili interventi correttivi (cfr. la Sezione 3, punto A2, nonché i verbali del GAQ dei giorni 3.09.2021 e 31.08.2022, le SMA del 2021 e del 2022 e la Relazione AVA del 2022).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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 con costanza 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. i verbali dei giorni 3.09.2021 e 31.08.2022; si vedano anche le SMA 2021 e 2022), sia le azioni di coinvolgimento e di discussione con gli studenti, attenendosi - come si è accennato (cfr. la Sezione 3, punto A1) - al processo definito dalle Linee Guida per la "Settimana dello Studente". Sul sito *web* del Dipartimento, inoltre, alla pagina denominata "Qualità della didattica - Commissione didattica paritetica docenti-studenti" (<https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica-commissione-didattica-paritetica>), sono presenti gli esiti dei questionari relativi agli a.a. 2020-2021 e 2021-2022, 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, 29.11.2021 e 3.05.2022 per l'a.a. 2021-2022 e 22.11.2022 per il I semestre dell'a.a. 2022-2023). Un ulteriore momento di riflessione e di scambio di idee al riguardo è stato dedicato nel corso delle Giornate di Orientamento; tra le svariate iniziative promosse dal CdS in questione si ricordano, in particolare: l'*Open Week* (7-12 aprile 2022); il percorso di PCTO *Il Grand Tour ieri e oggi* (febbraio-aprile 2022), che ha visto coinvolte numerose scuole e ha rappresentato un'ottima occasione di confronto, anche al fine di favorire una scelta più consapevole del percorso universitario; una serie di seminari tematici, svolti (in presenza e *on-line*) tra gennaio e aprile 2022 da docenti dell'Ateneo e docenti/esperti esterni, allo scopo di approfondire argomenti già trattati in classe e/o di riflettere su temi di attualità in diversi campi del sapere, individuando particolari interessi e predisposizioni nei giovani allievi e favorendo, altresì, una maggiore consapevolezza delle loro scelte (<https://www.studiumanistici.unifg.it/it/corsi/orientarsi>; cfr. il Quadro B5 della Scheda SUA-CdS e l'elenco delle iniziative in allegato, oltre ai verbali del GAQ dei giorni 31.01.2022 e 4.04.2022); e, ancora, la *Settimana tedesca* (10-17 ottobre 2022), iniziativa culturale promossa allo scopo di far

conoscere la lingua, la cultura e la filosofia tedesca. Infine, il CdS organizza periodicamente incontri di orientamento, durante i quali i docenti forniscono agli studenti il supporto necessario anche nella scelta fra i *curricula* disponibili.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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 del 2020 la CPDS aveva invitato il CdS in questione a prevedere ed 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 ben accolto dal GAQ: come si evince dalla SMA del 2022, oltre alla rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività formative, il CdS prevede, infatti, incontri periodici con gli studenti sia in presenza sia *on-line*, sulla piattaforma *e-learning* di Ateneo (nella *virtual room* "Incontro con gli studenti"), al fine di recepire segnalazioni e reclami da parte degli studenti e adottare soluzioni e iniziative opportune e adeguate ad accogliere al meglio i loro suggerimenti e osservazioni (cfr. anche il verbale del GAQ del 2.02.2021, la Scheda SUA-CdS dell'a.a. 2020-2021, Quadro B6, e la SMA del 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. Si precisa che la CPDS, in attesa delle prossime elezioni per il rinnovo delle rappresentanze studentesche, ha deliberato di ascoltare periodicamente gli studenti, ricevendoli per eventuali segnalazioni, suggerimenti, informazioni; in particolare, gli studenti iscritti al CdS in questione, che desiderino avanzare suggerimenti o segnalazioni o chiedere informazioni ai Componenti della CPDS, possono 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. Ad ogni buon conto, va ricordato che tramite i loro rappresentanti nel GAQ, oltreché nella CPDS, gli studenti hanno la possibilità di presentare le proprie istanze, prese sempre in considerazione: il CdS interviene, pertanto, nella promozione di procedure di AQ che vengono 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 (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica-commissione-didattica-paritetica>), la CPDS promuove azioni di costante monitoraggio e propone interventi migliorativi, tempestivamente comunicati al Coordinatore del CdS e al Direttore di Dipartimento.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si può proporre di rendere nota la procedura di acquisizione e di gestione di eventuali istanze e/o reclami da parte degli studenti, già formalizzata dal GAQ e adottata dai docenti del CdS, anche nella pagina di Assicurazione della Qualità, presente sul sito *web* del Dipartimento, in modo da garantire una maggiore facilità e trasparenza nel flusso di comunicazione tra i diversi attori del processo. Si suggerisce, altresì, di pubblicizzare sul sito medesimo 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 al fine di 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/organi-di-ateneo/altri-organi-centrali-di-ateneo/difensore-degli-studenti>). Il responsabile del servizio didattica ha il compito di monitorare via *web* le segnalazioni pervenute alle strutture, che a loro volta hanno 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 evidenziateProposte di miglioramento

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

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., ad esempio, i verbali del GAQ dei giorni 2.02.2021, 10.02.2022, 31.08.2022, 11.11.2022 e 18.11.2022, oltretutto le SMA del 2021 e del 2022). Le Linee guida per la "Settimana dello Studente" contribuiscono 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 sempre più 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) dei due a.a. di riferimento, 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, 3.09.2021, 10.02.2022, 31.08.2022, 11.11.2022 e 18.11.2022), i questionari di valutazione della didattica da parte degli studenti sono stati oggetto di accurata e approfondita analisi: dai dati raccolti non emergono criticità di grande rilievo. In linea con quanto suggerito dalla CPDS in merito alla necessità di conferire maggiore visibilità alle azioni correttive intraprese, inoltre, il CdS si sta impegnando a dedicare all'esame dei dati periodiche riunioni del GAQ partecipate ed estese anche ai docenti titolari di un insegnamento nel CdS e a fornirne un resoconto dettagliato nei verbali delle riunioni del GAQ, oltretutto sul sito *web* di Dipartimento (cfr. il verbale del 10.02.2022, le SUA-CdS dei due a.a. di riferimento e le SMA del 2021 e del 2022).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

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. i verbali dei giorni 2.02.2021 e 10.02.2022), oltre che nel CdD (cfr. i verbali dei giorni 21.01.2021 e 13.01.2022), 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, 3.09.2021, 10.02.2022, 31.08.2022, 11.11.2022 e 18.11.2022); 2. 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. 2020-2021 è stata rettificata l'indicazione della durata complessiva (ore e CFU corrispondenti) prevista per le attività di tirocinio; 3. il GAQ convoca periodicamente riunioni allargate ai docenti titolari di insegnamento nel CdS, al fine di riflettere e discutere insieme su tutti i processi inerenti alla

didattica, dedicando una particolare attenzione all'analisi della Relazione annuale della CPDS (cfr. il verbale del giorno 10.02.2022); 4. per quanto concerne la procedura di acquisizione e gestione dei reclami da parte degli studenti, il CdS dedica incontri periodici, in presenza o *on-line*, sulla piattaforma *e-learning* di Ateneo (nella *virtual room* "Incontro con gli studenti"), all'acquisizione di segnalazioni da parte degli studenti, al fine di adottare opportune soluzioni e iniziative e, dunque, accogliere al meglio le osservazioni e i suggerimenti pervenuti (cfr. il verbale del GAQ del giorno 2.02.2021, la SUA-CdS della.a. 2020-2021, Quadro B6, e le SMA del 2021 e del 2022). Come richiesto dal PQA inoltre, il documento di Analisi della domanda di formazione è stato redatto nell'a.a. 2019-2020 e risulta puntualmente aggiornato per gli a.a. successivi, 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/gruppi-aq/lingue-e-culture-straniere-gruppo-aq>);

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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 dai verbali delle riunioni del GAQ dei giorni 26.04.2021 e 9.05.2022, i programmi dei singoli insegnamenti sono stati sottoposti ad una attenta e 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 in questione intende sviluppare nel laureato (cfr. le SUA-CdS dei due a.a. di riferimento, Quadro A4). Per completezza di informazione, si precisa che gli insegnamenti di *Lingua e traduzione inglese 1*, *Lingua e traduzione inglese 2*, *Lingua e traduzione inglese 3* (L-LIN/12), *Lingua e traduzione francese 1*, *Lingua e traduzione francese 2*, *Lingua e traduzione francese 3* (L-LIN/04) e *Lingua e traduzione tedesca 1*, *Lingua e traduzione tedesca 2*, *Lingua e traduzione tedesca 3* (L-LIN/14) hanno durata annuale, pertanto si svolgono durante il primo e il secondo semestre nel corso del triennio. A due anni dall'attivazione del CdS, in occasione dell'incontro di consultazione con le parti sociali ed il Comitato di Indirizzo, convocati dalla allora Coordinatrice del CdS stesso, prof.ssa Lucia Perrone Capano, il giorno 12.04.2022 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; nell'occasione, la prof.ssa ha rammentato il successo già raggiunto dal CdS e comprovato sia dal numero di iscritti sia dal riscontro positivo ottenuto dal percorso di studi in virtù dei molteplici sbocchi

professionali offerti (cfr. il relativo verbale). Nello stesso giorno, a conclusione del percorso PCTO *Il Grand Tour ieri e oggi* organizzato con le scuole, si è svolto, sulla piattaforma Zoom, l'incontro *Lingue, formazione, professioni*, che ha visto il coinvolgimento di diversi esperti del settore.

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 dei due a.a. di riferimento (Quadro A4.b.2) risulta ormai ben avviato, sulla base delle indicazioni e del monitoraggio effettuato dalla CPDS (cfr., in particolare, i verbali delle riunioni del GAQ dei giorni 26.04.2021 e 9.05.2022 e della CPDS dei giorni 3.05.2021 e 6.06.2022). Se ne potrà ricevere conferma anche dalle 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: 24 ottobre 2022 - 28 febbraio 2023). 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. Pertanto, 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 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. i verbali della CPDS dei giorni 3.05.2021 e 6.06.2022). I questionari di valutazione della didattica compilati dagli studenti evidenziano peraltro, per l'a.a. 2021-2022, un elevato grado di soddisfazione non solo in relazione ai docenti del CdS (orari di svolgimento delle lezioni, capacità del docente di stimolare interesse nei confronti della propria disciplina, chiarezza dell'esposizione, attività didattiche integrative, coerenza dello svolgimento dell'insegnamento con quanto dichiarato nel sito *web*, reperibilità del docente: 91,42%), all'insegnamento (adeguatezza dei metodi, degli strumenti e dei materiali didattici, chiarezza delle modalità di esame e organizzazione complessiva: 91,07%) e all'interesse (argomenti trattati e soddisfazione per lo svolgimento dell'insegnamento: 88,35%), ma anche in rapporto all'organizzazione (carico di studio degli insegnamenti previsti nel semestre, organizzazione complessiva, aule, locali e attrezzature: 90,29%) e, più in generale, alle lezioni svolte in presenza (adeguatezza delle aule, dei locali e delle attrezzature per attività integrative: 95,15%; in merito, si vedano il verbale del GAQ del 31.08.2022 e la Relazione AVA del 2022).

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 assenza dei relativi questionari, tuttavia, non si può effettuare l'analisi in merito alle seguenti discipline (a.a. 2021-2022): *Lingua Francese, Lingua Inglese* (nel caso degli studenti frequentanti), *Letteratura e cultura francese 1, Letteratura e cultura francese 2, Letteratura e cultura inglese 2, Letteratura e cultura tedesca 1, Letteratura e cultura tedesca 2, Letteratura italiana, Lingua e traduzione francese 1, Lingua e traduzione tedesca 1, Lingua e traduzione tedesca 2, Lingua Francese, Lingua inglese, Lingua tedesca, Storia audiovisuale dell'età contemporanea, Storia contemporanea* (nel caso degli studenti non frequentanti). Dall'analisi dei dati desunti è emerso, per l'a.a. 2020-2021, un livello complessivo di soddisfazione positivo in merito al carico di studio, agli strumenti e ai materiali didattici, con una valutazione media pari al 3,51 e al 3,24 da parte degli studenti, rispettivamente, frequentanti e non frequentanti; per l'a.a. 2021-2022 invece, in relazione ai medesimi indicatori, si constata un livello complessivo di soddisfazione positivo con una valutazione media pari al 3,46 e al 3,14 da parte degli studenti, rispettivamente, frequentanti e non frequentanti. Dall'analisi dei dati disaggregati per singola disciplina, sulla base di quanto stabilito dal PQA, si evince, infine, che l'insegnamento di *Lingua spagnola* ha ottenuto un livello complessivo di soddisfazione pari al 2,44 (e dunque inferiore al limite del valore soglia di positività del 2,50).

Criticità evidenziate

L'insegnamento di *Lingua spagnola* va preso in esame dal CdS per risolvere le criticità segnalate dagli studenti.

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 del 7.04.2021, 13.10.2021, 15.04.2022 e 22.11.2022)], si continua a suggerire alcune strategie migliorative, che potrebbero contribuire a mantenere alto il livello di qualità raggiunto durante i primi due anni di erogazione del CdS stesso. In primo luogo, si suggerisce al Dipartimento di intraprendere un'azione di discussione dei dati desunti dai questionari di valutazione della didattica compilati dagli studenti, in modo da far accrescere la consapevolezza in merito ai risultati raggiunti e, al contempo, favorire l'individuazione di eventuali criticità e la messa in opera di possibili interventi correttivi. Per quanto attiene alle conoscenze preliminari inoltre, si può consigliare 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. Per quanto concerne gli strumenti didattici invece, si può proporre ai docenti di sollecitare gli studenti a frequentare con maggiore assiduità la biblioteca del Dipartimento, in modo da acquisire una diretta conoscenza degli strumenti bibliografici e delle attrezzature di ricerca disponibili (banche

dati, edizioni critiche, riviste specialistiche, cataloghi, fondi speciali, etc.). Riguardo ai materiali didattici infine, si suggerisce di adeguare il carico di dispense, eventuali slide e bibliografia di riferimento al numero di CFU previsto per ciascun insegnamento.

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 frequentanti si evince, per il CdS in questione, un livello complessivo di soddisfazione positivo, con una valutazione media pari al 3,59 per l'a.a. 2020-2021 e al 3,60 per l'a.a. 2021-2022. 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 infine che nessun insegnamento ha ottenuto un livello complessivo di soddisfazione pari o inferiore al valore soglia di positività del 2,50.

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 continuare ad impegnarsi nella valorizzazione dei laboratori quali centri di attività didattica, incentivando lo svolgimento di attività pratiche, sperimentando ed utilizzando metodi didattici innovativi, che potrebbero garantire l'acquisizione di ulteriori competenze rispetto alle lezioni *ex cathedra*. Si può suggerire, inoltre, di potenziare le attività di tutorato, allo scopo di aiutare gli studenti frequentanti e non frequentanti a colmare eventuali lacune.

5. Se previste le attività 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 del primo triennio del CdS (a.a. 2020-2021, 2021-2022 e 2022-2023), 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 mettere a frutto le abilità e le nozioni acquisite nel percorso di studio, prefigurando esperienze, occasioni e sbocchi di tipo lavorativo e professionale. Lo studente viene incoraggiato ad 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/18-12-2020/regolamento_unico_di_tirocinio_distum.pdf), le attività di tirocinio previste dal CdS in questione risultano adeguate - per numero, durata e qualità - ad 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. 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 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/studenti/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.

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. di riferimento, l'offerta didattica intende caratterizzarsi, infatti, 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 *on-line* (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: *Massive Open Online Courses*), 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 in occasione degli *open day* e mediante il sito *web*, su cui sono reperibili gli indirizzi di posta elettronica ma non gli orari di ricevimento di tutti i docenti del CdS. 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 tramite 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>), a cui si affiancano il tutorato cognitivo, relativo all'acquisizione delle abilità di studio, sia *face-to-face* sia *on-line*, 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.unifg.it/it/studiare/orientamento/tutorato>; <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/corsi/orientarsi>; <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/corsi/orientarsi/tutorato>).

Criticità evidenziate

Nonostante l'implementazione del sito *web* sia in fase di miglioramento, le pagine dedicate ai docenti risultano ancora incomplete: non si dispone, infatti, di tutti gli orari di ricevimento dei docenti che svolgono e/o hanno svolto attività di insegnamento nel Dipartimento.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce, altresì, di monitorare periodicamente lo stato e le attività del sito *web* di Dipartimento, operando nella direzione dell'inserimento *ex novo* e/o del continuo e completo aggiornamento della pagina del personale docente anche mediante l'indicazione degli orari di ricevimento e degli insegnamenti 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.

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 frequentanti emerge, per il CdS in questione, 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 al 3,65 per l'a.a. 2020-2021 e al 3,64 per l'a.a. 2021-2022. 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, sulla base di quanto stabilito dal PQA, si inferisce che nessun insegnamento ha ottenuto un livello complessivo di soddisfazione inferiore o pari al valore soglia di positività del 2,50.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Sebbene non si rilevino criticità, si può proporre al Dipartimento di continuare a razionalizzare la

scelta delle aule da destinare ai singoli insegnamenti e di monitorare assiduamente la disponibilità delle aule e dei laboratori e/o la loro adeguatezza rispetto al numero degli studenti e alle esigenze formative di questo come degli altri CdS, anche e soprattutto in considerazione della notevole e progressiva crescita del numero di immatricolazioni nei diversi CdS offerti dal Dipartimento stesso. Al fine di migliorare ulteriormente la fruibilità delle aule attrezzate, si può suggerire, inoltre, di considerare l'opportunità di garantire 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.

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 nelle Schede SUA-CdS 2021 e 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 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 qualche criticità era emersa in rapporto all'indicatore ic08, relativo alla percentuale dei docenti di ruolo appartenenti a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti per il CdS, di cui sono anche docenti di riferimento: la percentuale, pari al 77,8%, risultava infatti 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 era fatto 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". Pertanto, tra le azioni messe in opera dal CdS allo scopo di migliorare l'indicatore summenzionato, e dunque di rendere più idonea la profilatura dei percorsi didattici primari, nella SMA del 2022 si indica l'inserimento di docenti di ruolo, che afferiscono a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti, tra i docenti di riferimento del CdS: in virtù di ciò, il dato in percentuale (88,9%) fa registrare un sensibile miglioramento rispetto a quello rilevato nella SMA del 2021 e garantisce solidità didattica al CdS. La didattica erogata da docenti di ruolo a tempo indeterminato (ic19) risulta, nel complesso, abbastanza soddisfacente (41,7%) ma inferiore alle medie sia dell'area geografica (55,5%) sia del territorio nazionale (53,3%): dati che attestano un calo rispetto all'anno precedente (64,0% a fronte del 56,6% dell'area geografica e 55,4% del territorio nazionale). La percentuale delle ore di didattica 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 (66,7%) e lievemente superiore alle medie sia dell'area geografica (60,8%) sia del territorio nazionale (59,3%), ma inferiore a quella dell'anno precedente (88%); mentre la percentuale delle ore di

didattica 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) è del 70,0%, quasi pari a quella dell'area geografica (69,1%) e leggermente superiore a quella del territorio nazionale (65,1%). 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%. Dalla SUA-CdS 2022 (Offerta didattica erogata), invece, si evince quanto segue: gli insegnamenti di *Digital learning and teaching*, *Diritto dell'unione europea*, *Filologia germanica* e *Lingue e comunicazione interculturale* sono erogati da docenti strutturati ma afferenti a settori-scientifico disciplinari diversi da quelli di afferenza degli insegnamenti impartiti (per un totale di 144 ore); gli insegnamenti di *Informatica*, *Lingua e traduzione francese 2* (annuale), *Lingua e traduzione francese 3* (annuale), *Lingua e traduzione inglese 1* (annuale), *Lingua e traduzione inglese 2* (annuale), *Lingua e traduzione inglese 3* (annuale), *Storia della scuola e delle istituzioni scolastiche* (ora *History of European Education*: cfr. il verbale del GAQ del giorno 10.02.2022), *Lingua francese*, *Lingua inglese*, *Lingua spagnola* risultano erogati da docenti non specificati (per un totale di 450 ore). Pertanto, su un totale di 1962 ore indicate nella SUA-CdS dell'a.a. 2021-2022, 1368 risultano erogate da docenti strutturati, 450 da docenti a contratto, 144 da docenti afferenti ad un settore scientifico-disciplinare diverso da quello dell'insegnamento impartito: vale a dire, rispettivamente, dal 69,72%, dal 22,94% e dal 7,34%. Va precisato, tuttavia, che nell'elenco dell'Offerta didattica erogata della SUA-CdS dell'a.a. 2021-2022 non compaiono i seguenti insegnamenti: *Antropologia culturale* (6 Cfu, 36 ore), *Geografia* (6 Cfu, 36 ore), *Storia audiovisuale dell'età contemporanea* (6 Cfu, 36 ore), *Storia contemporanea* (6 Cfu, 36 ore), *Didattica generale* (6 Cfu, 36 ore). L'offerta formativa dell'a.a. 2022-2023 risulta, peraltro, arricchita con l'inserimento dell'insegnamento di *Mediazione linguistica e giustizia penale* (6 Cfu, 36 ore) tra le attività a scelta dello studente (cfr. il verbale del giorno 10.02.2022). Per completezza di informazione e sulla base della SMA del 2021, si può aggiungere che, in merito alla consistenza e qualificazione del corpo docente e, in particolare, al rapporto studenti iscritti/docenti complessivo - pesato per le ore di docenza (ic27) 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 al rapporto studenti iscritti al primo anno/docenti degli insegnamenti del primo anno, pesato per le ore di docenza (ic28) 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%). Dalla SMA del 2022, invece, si attesta quanto segue: in merito alla consistenza e qualificazione del corpo docente e, in particolare, al rapporto studenti iscritti/docenti complessivo, pesato per le ore di docenza (iC27), alla luce di un lieve calo del numero di studenti iscritti, si registra un valore pari al 27,2%, inferiore alla media dell'area geografica (49,3%) e alla media nazionale (39,4%); quanto al rapporto studenti iscritti al primo

anno/docenti degli insegnamenti del primo anno, pesato per le ore di docenza (ic28), si registra un valore (32,3%) di poco inferiore alla media dell'area geografica (38,7%) e lievemente al di sotto della media nazionale (32,7%). In merito agli indicatori e ai dati presi in considerazione si veda, inoltre, la Relazione AVA del 2022.

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si suggerisce di verificare che l'elenco degli insegnamenti erogati ed indicati nella SUA-CdS (Quadro dell'Offerta didattica erogata) risulti sempre aggiornato e completo, apportando anche le dovute modifiche alle denominazioni degli insegnamenti sulla base delle indicazioni fornite nei verbali del GAQ e nei Regolamenti didattici (si segnala, ad esempio, il caso degli insegnamenti di *Storia della scuola e delle istituzioni scolastiche*, ora *History of European Education*, e di *Marketing and Digital Analytics*, ora *Digital and Social Media Marketing*). Inoltre, 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. Ad ogni buon conto, si apprezza il progressivo e considerevole ampliamento, nell'ambito dell'offerta formativa del CdS in particolare e dell'intero Dipartimento in generale, del numero di CFU afferenti ai diversi settori scientifico-disciplinari dei docenti strutturati dell'Ateneo: per il CdS in questione, infatti, si segnala la copertura didattica da parte di ricercatori a tempo determinato di tipo b degli insegnamenti di *Lingua spagnola*, *Lingua inglese*, *Lingua e traduzione inglese 1* (annuale), *Lingua e traduzione inglese 2* (annuale), *Lingua e traduzione inglese 3* (annuale). Si aggiunga, infine, che la procedura selettiva per un posto di ricercatore a tempo determinato di tipo, finalizzata alla copertura del settore scientifico-disciplinare L-LIN/04 *Lingua e traduzione - Lingua francese* è in corso (cfr. il verbale del CdD del giorno 1.12.2022).

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

Nelle precedenti Relazioni annuali, 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 già stabilito, peraltro, 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 allora 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 evidenziate

Proposte di miglioramento

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Dall'analisi dei dati desunti dai questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti è emerso, per l'a.a. 2020-2021, un livello complessivo di soddisfazione globalmente positivo in merito alla reperibilità del docente, alla sua capacità di stimolare l'interesse e di esporre gli argomenti in modo chiaro e alla soddisfazione complessiva per come è stato svolto l'insegnamento, con una valutazione media pari al 3,70 per il CdS in questione; riguardo agli studenti non frequentanti, sulla base dei dati desunti dai questionari, è stato possibile rilevare soltanto il dato inerente alla reperibilità del docente, rispetto al quale si constata un livello di soddisfazione globalmente positivo, con una valutazione media pari al 3,75 per il CdS in questione. Dall'analisi dei dati disaggregati per singola disciplina, sulla base di quanto stabilito dal PQA, si inferisce infine che nessun insegnamento ha ottenuto un livello complessivo di soddisfazione inferiore o pari al valore soglia di positività del 2,50.

Dall'analisi dei dati desunti dai questionari della valutazione della didattica da parte degli studenti si constata, per l'a.a. 2021-2022, un livello complessivo di soddisfazione globalmente positivo in merito alla reperibilità del docente, alla sua capacità di stimolare l'interesse e di esporre gli argomenti in modo chiaro e alla soddisfazione complessiva per come è stato svolto l'insegnamento, con una valutazione media pari al 3,61 per il CdS in questione; riguardo agli studenti non frequentanti, sulla base dei dati desunti dai questionari, per l'a.a. 2021-2022, è possibile rilevare solo il dato inerente alla reperibilità del docente, rispetto al quale emerge un livello di soddisfazione globalmente positivo, con una valutazione media pari al 3,31 per il CdS in questione. Dall'analisi dei dati disaggregati per singola disciplina, sulla base di quanto stabilito dal PQA, si evince infine che l'insegnamento di *Lingua spagnola* ha ottenuto un livello complessivo di soddisfazione pari al 2,44 (quindi inferiore al limite del valore soglia di positività del 2,50).

Criticità evidenziate

L'insegnamento di *Lingua spagnola* va preso in esame dal CdS per risolvere le criticità segnalate dagli studenti.

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 degli studenti 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 obblighi formativi aggiuntivi (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. In generale, il recupero degli OFA è supportato da specifici percorsi di tutorato disciplinare, svolti dai docenti in presenza e/o erogati in modalità *e-learning* sulle discipline oggetto di PVI. In particolare, per l'a.a. 2021-2022, il recupero degli OFA è avvenuto attraverso la frequenza certificata dei corsi MOOC di Letteratura italiana e Linguaggi mediali. Le PVI si svolgono prima dell'inizio delle lezioni del primo semestre (I sessione); sono previste, tuttavia, 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. Le informazioni sulle PVI e sulle modalità di accertamento del recupero degli OFA sono comunicate *on-line* sul sito del Dipartimento di Studi Umanistici (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/studenti/servizio-management-didattico/prove-di-verifica-iniziale-e-obblighi-formativi-aggiuntivi>).

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., da ultimi, i verbali del GAQ dei giorni 26.04.2021 e 9.05.2022 e quelli della CPDS dei giorni 3.05.2021 e 6.06.2022). Si aggiunga, infine, 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 è emerso un livello

complessivo di soddisfazione più che positivo in merito alla chiarezza con cui vengono esplicitate le modalità d'esame, con una valutazione media pari al 3,55 da parte degli studenti frequentanti; quanto agli studenti non frequentanti, il livello di soddisfazione è risultato globalmente positivo, con una valutazione media pari al 3,27. Dall'analisi dei dati disaggregati non sono emersi livelli di soddisfazione inferiori o pari al valore soglia di positività del 2,50 per alcuna disciplina del CdS in questione.

Dall'esame dei dati desunti dai questionari relativi all'a.a. 2021-2022 si constata un livello complessivo di soddisfazione più che positivo in merito alla chiarezza con cui vengono esplicitate le modalità d'esame, con una valutazione media pari al 3,55 da parte degli studenti frequentanti; quanto agli studenti non frequentanti, il livello di soddisfazione risulta globalmente positivo, con una valutazione media pari al 3,20 per il CdS in questione. Dall'analisi dei dati disaggregati dei questionari compilati dagli studenti non frequentanti per singola disciplina, sulla base di quanto stabilito dal PQA, si rileva infine che gli insegnamenti di *Lingua spagnola* e di *Lingua e traduzione inglese 1* hanno ottenuto un livello complessivo di soddisfazione pari, rispettivamente, all'1,89 e al 2,40 (e quindi inferiore al valore soglia di positività del 2,50).

Criticità evidenziate

Gli insegnamenti di *Lingua spagnola* e di *Lingua e traduzione inglese 1* vanno presi in esame dal CdS per risolvere le criticità segnalate dagli studenti.

Proposte di miglioramento

Si può suggerire ai docenti del CdS di dedicare parte della lezione iniziale del proprio corso alla presentazione del programma dettagliato dell'insegnamento e, in particolare, alla illustrazione delle modalità d'esame, per fugare ogni eventuale dubbio e garantire così un più semplice approccio all'esame stesso.

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

Le procedure di analisi e di confronto relative al processo di valutazione delle attività di stage/tirocinio non sono documentate: 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 di entrambi gli a.a. di riferimento (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

2020/regolamento unico di tirocinio distum.pdf e il piano degli studi del CdS, pubblicato sulla seguente pagina *web*: <https://www.unifg.it/it/studiare/corsi-di-laurea/lauree-triennali-e-ciclo-unico/lingue-e-culture-straniere>). 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 anni passati si è rivelata 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 di entrambi gli a.a. di riferimento (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/st06/files/2022-02/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: a questo riguardo, pertanto, i dati a disposizione sono ancora limitati. Dalle SUA-CdS di entrambi gli a.a. di riferimento (Quadro C1) e dalle SMA del

2021 e del 2022, 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, 8.11.2021, 31.08.2022, 11.11.2022 e 18.11.2022). Più nello specifico, si può osservare che gli indicatori relativi al percorso di studio e alla regolarità delle carriere presentano valori in linea con la media della classe L-11 (cfr. la Relazione AVA 2022). Gli indicatori iC21 (percentuale degli studenti che proseguono la carriera nel sistema universitario al secondo anno) e iC23 (percentuale di immatricolati [L; LM; LMCU] che proseguono la carriera al secondo anno in un differente CdS dell'Ateneo) si riferiscono a dati del 2020, utili, tuttavia, a indicare una tendenza generale: il primo presenta una percentuale pari al 75,4%, poco inferiore alle medie di area geografica (83,7%) e nazionale (82,5%); per il secondo si registra, invece, una percentuale pari al 4,9%, equivalente alle medie di area geografica (5,3%) e nazionale (5,0%).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Si può suggerire al GAQ di proseguire nella direzione intrapresa, dedicando 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 incoraggia il GAQ ad operare ai fini di un sempre attivo e costante 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 parziali, in quanto riferiti ai primi due anni di erogazione del corso, vale a dire gli a.a. 2020-2021 e 2021-2022. Ad ogni buon conto, la redazione delle SMA del 2021 e del 2022 appare adeguata in rapporto alle indicazioni operative fornite dal PQA: il CdS, infatti, ha analizzato e commentato i dati, contenuti nella scheda degli indicatori per il monitoraggio annuale del CdS. Nella SMA del 2021 sono stati 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). Nella SMA del 2022, invece, si rileva come l'inserimento, tra i docenti di riferimento, di docenti afferenti a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti, sta contribuendo ad una più idonea profilatura dei percorsi didattici primari: confrontato con la precedente rilevazione (77,8%) infatti, il dato in percentuale (88,9%) indica un sensibile miglioramento dell'indicatore, testimoniando l'efficacia dell'azione messa in

atto dal CdS (cfr. i verbali delle riunioni del GAQ dei giorni 11.11.2022 e 18.11.2022 e del CdD del giorno 1.12.2022).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Nella SMA del 2021 le cause dei problemi individuati vengono esaminate in modo esplicito e approfondito; sulla base delle criticità emerse sono indicate anche delle azioni migliorative, che il GAQ si è proposto di analizzare nel tempo, anche in considerazione dell'esiguità dei dati a disposizione, riferibili 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 del 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). Il GAQ ha discusso collegialmente anche i dati presentati per l'a.a. 2021-2022 e ha proceduto alla compilazione della SMA del 2022, dove si dà conto non solo degli aspetti positivi e delle elementi di criticità riscontrati nel corso del monitoraggio annuale precedente, ma anche della tipologia e della reale efficacia delle azioni messe in opera dal CdS in funzione migliorativa: ai fini di una più idonea profilatura dei percorsi didattici primari, e dunque di un miglioramento dell'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, si registra infatti - come si è detto (cfr. la Sezione 3, punto D2) - l'effettivo miglioramento del dato in percentuale. Se per la percentuale degli studenti iscritti al primo anno provenienti da altre regioni si rileva un leggero incremento (6,2%) rispetto al dato dello scorso anno (10,3% rispetto alla media area geografica non telematici; 27,2% rispetto alla media atenei non telematici), la percentuale relativa al rapporto studenti regolari/docenti appare, invece, in leggero calo (26,6%) rispetto al dato (30%) dello scorso anno (23,8% rispetto alla media area geografica non telematici; 21,8% rispetto alla media atenei non telematici; cfr. anche i verbali delle riunioni dei giorni 11.11.2022 e 18.11.2022). Portata all'attenzione del CdD, anche la SMA del 2022 è stata oggetto di discussione collegiale (cfr. il verbale del giorno 1.12.2022).

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 evidenziate

Proposte di miglioramento

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

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

Criticità evidenziate

Proposte di miglioramento

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Dal momento che il CdS è stato attivato nell'a.a. 2020-2021, nelle SMA del 2021 e del 2022 non si fa riferimento 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 negli a.a. 2020-2021 e 2021-2022, oltreché le criticità e proposte di miglioramento indicate nella Relazione annuale della CPDS. Dalla SMA 2022 si constata 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* denominata "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. 2020-2021.

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/relazione/feedback utile per il monitoraggio dell'efficacia del percorso di formazione?

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

Nelle SUA-CdS di entrambi gli a.a. di riferimento (Quadro A1.a e A1.b) e nel Documento di Analisi della domanda di formazione (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/sites/st06/files/2022-06/Analisi-domanda-formazione-cds-lingue-2022.pdf>) sono specificati i modi e i tempi delle consultazioni con le parti interessate. Fin dalla fase di progettazione del CdS in questione le consultazioni hanno visto coinvolti enti, istituzioni, 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, che ha curato l'elaborazione della proposta progettuale del nuovo CdS, il quale a sua volta, 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. la Sezione 3, punto 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); un 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 dell'a.a. 2020-2021 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 volti 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. il documento di Analisi della domanda di formazione). Inoltre, gli studenti hanno 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/assicurazione-della-qualita/qualita-della-didattica-commissione-didattica-paritetica>, nonché la Sezione 3, punto D2). Il Comitato di Indirizzo, istituito con delibera del CdD del 29.10.2019 e insediatosi 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, si è prefisso, in particolare, 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. Come si evince dalla Sua-CdS dell'a.a. 2021-2022, il CdS prevede e organizza con regolare periodicità (semestrale/annuale) le consultazioni con le organizzazioni rappresentative del contesto lavorativo, allo scopo di verificare la congruenza tra gli obiettivi formativi del corso, le attività formative in essere e le esigenze del mondo del lavoro. Il più recente incontro di consultazione con le parti interessate e con il Comitato di Indirizzo del CdS ha avuto luogo, in modalità *on-line* sulla piattaforma *e-learning* di Ateneo, il 12.04.2022. 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, ritenendo fondamentale formare figure professionali duttili che come sbocco occupazionale non abbiano soltanto l'insegnamento, ma anche altri ambiti di attività sui quali orientare lo sviluppo della Laurea Magistrale. Come è emerso anche dai questionari somministrati in precedenza, le parti interessate hanno espresso pieno apprezzamento nei confronti del CdS in questione e ribadito l'importanza non solo del consolidamento del rapporto Scuola-Università sul territorio, ma anche della dimensione della internazionalizzazione conferita al CdS stesso. Gli *stakeholders* interpellati hanno mostrato un notevole apprezzamento per il tipo di discipline previste dall'offerta formativa, in particolare per quelle afferenti al settore economico, molto utili per l'inserimento nel mondo del lavoro e perciò particolarmente apprezzate, insieme alle lezioni teoriche di riflessione linguistica, alle attività pratiche di analisi testuale e traduzione e alle esercitazioni con i collaboratori esperti madrelingua. Si è ribadita l'importanza del confronto, durante le lezioni di lingua e traduzione, con testi autentici in lingua straniera ricchi di tecnicismi (LSP) e appartenenti a diverse tipologie testuali, dalla guida turistica al sito *web* alla promozione pubblicitaria. Particolare gradimento è stato mostrato per le numerose iniziative a disposizione degli studenti (ad es., il progetto Tandem con le università tedesche e il laboratorio di traduzione in occasione dei 700 anni dalla morte di Dante Alighieri). I docenti degli istituti scolastici superiori hanno evidenziato, inoltre, il positivo riscontro da parte degli studenti riguardo al PCTO (*Il Gran Tour ieri e oggi*) organizzato dai docenti del CdS. Particolarmente apprezzato, poi, il servizio di orientamento innovativo e personalizzato, che vede protagonisti 30 consulenti alla carriera alla pari (*Peer Career Advisors*), che accompagnano e supportano (in modo totalmente gratuito) gli studenti in un percorso di crescita personale e professionale. Il Comitato di Indirizzo e le parti interessate hanno confermato altresì il giudizio positivo sugli obiettivi formativi e sull'impostazione generale del CdS, ritenendo fondamentale rafforzare i collegamenti con il mondo del lavoro. Una particolare attenzione è stata rivolta all'esperienza del tirocinio, considerata fondamentale ai fini della formazione globale del laureando e nell'economia

dell'offerta formativa complessiva del CdS stesso, 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, in contesti reali all'estero o in comunità di stranieri in Italia. Si è mostrato anche notevole apprezzamento per gli insegnamenti a scelta, tra cui quello di *Mediazione linguistica e giustizia penale*, con un taglio professionale adeguato alle esigenze specifiche degli studenti del CdS. A tal proposito, è stata rimarcata la possibilità di svolgere il tirocinio presso i tribunali. Nel complesso, si ritiene che l'offerta formativa vada conservata nelle sue linee fondamentali ed arricchita con esperienze all'estero. Gli *stakeholders* hanno espresso, infine, l'intenzione di accogliere gli studenti per l'attività di tirocinio curricolare (pre-laurea).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte per il miglioramento

Si suggerisce di prevedere una calendarizzazione degli incontri con le parti sociali e il Comitato di Indirizzo, 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 *on-line* 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 (Quadro A1.a e A1.b), 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. 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 in questione e le prospettive professionali e occupazionali a livello non solo locale e nazionale, ma anche e soprattutto internazionale. Nei giorni 16.04.2021 e 12.04.2022, anche in ottemperanza alle disposizioni per la prevenzione al contagio da Covid-19, sulla piattaforma *e-learning* di Ateneo si sono svolti i più recenti incontri di consultazione con i rappresentanti del sistema produttivo e imprenditoriale e con il Comitato di Indirizzo (cfr. i relativi verbali e il documento di Analisi della domanda di formazione).

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 nelle SUA-CdS di enyrambi gli a.a. di riferimento (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'Agenda 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%. La consultazione delle organizzazioni rappresentative è affidata al GAQ, che contatta tali realtà al fine di aggiornare funzioni e competenze e di individuare potenziali tirocini per gli studenti e sbocchi occupazionali per i futuri laureati, con il proposito di offrire risposte quanto più possibile coerenti con la domanda di formazione espressa su base locale, nazionale e internazionale. La frequenza degli incontri con le parti interessate ha scadenza annuale/semestrale e il metodo di consultazione è, pertanto, prevalentemente quello diretto. Come si è detto inoltre, il CdS si avvale di un Comitato di Indirizzo, che agevola e promuove i rapporti tra università e tessuto socio-economico e la cui istituzione è stata approvata dal Consiglio di Dipartimento il giorno 29.10.2019; costituitosi ed insediatisi il giorno 22.11.2019, esso è stato ulteriormente ampliato con delibera del CdD del giorno 1.12.2022 ed attualmente risulta così composto: On. Isabella Adinolfi (Parlamento Europeo - Commissione per la cultura e l'istruzione); Dott. Antonio Russo (Consigliere di Presidenza nazionale ACLI); Dott. Domenico Santorsola (Presidente della 6° Commissione Consiliare permanente Politiche Comunitarie, lavoro, formazione professionale - Regione Puglia); Prof. Roberto Ubbidente (docente presso Humboldt Universität zu Berlin, Institut für

Romanistik); Prof. Matteo Capra (Dirigente scolastico Istituto di Istruzione secondaria Bonghi Rosmini di Lucera); Prof. Thibault Catel (Université di Limoges, Département de Lettres); Prof.ssa Julia Sevilla Muñoz (Universidad Complutense de Madrid, Dpto. Estudios Románicos, Franceses, Italianos y Traducción, Facultad de Filología); Prof.ssa Brigida Clemente (Ambasciatore Nazionale e Twinning-Indire Scuola e membro dell'Equipe Formativa Territoriale Puglia); Dott.ssa Simona Storelli (Senior Sales Manager c/o, Kölla GmbH&Co KG, Düsseldorf); Dott.ssa Francesca Bellucci (rappresentante degli studenti Unifg). Si apprezza, pertanto, la crescita del Comitato di Indirizzo, che ora accoglie al suo interno un congruo numero di componenti esterni: un elemento, questo, che contribuirà senz'altro a facilitare, promuovere ed intensificare i rapporti tra università e tessuto socio-economico non solo a livello locale e nazionale, ma anche e soprattutto nel più ampio panorama internazionale.

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 nelle SUA-CdS di entrambi gli a.a. di riferimento (Quadro A2.a) prese in considerazione e nel documento di Analisi della domanda di formazione e costituiscono, quindi, una utile base 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/studenti/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/studenti/studiare-alleestero>). 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. Nella Relazione annuale del 2021 la CPDS aveva avanzato al CdS il suggerimento 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*; aveva raccomandato, altresì, il costante e dettagliato aggiornamento delle informazioni sul sito *web* del Dipartimento (cfr. la pagina *web* <https://www.studiumanistici.unifg.it/it/studenti/tirocini>) e la promozione di altre convenzioni con aziende ed enti territoriali, pubblici e privati. Il GAQ dimostra di impegnarsi in entrambe le direzioni (cfr. i verbali delle riunioni dei giorni 4.04.2022 e 12.04.2022); in particolare, ai fini del miglioramento dei dati relativi all'internazionalizzazione del CdS, esso non solo ha favorito e realizzato l'ampliamento del Comitato di Indirizzo accogliendo diversi componenti esterni (cfr. il verbale del CdD del 1.12.2022), ma anche dichiara di voler continuare a monitorare gli accordi di scambio internazionale, con l'obiettivo di potenziare il processo e favorire la mobilità studentesca, incoraggiando gli iscritti ad intraprendere un'esperienza di studio nelle strutture europee individuate (cfr. la SMA del 2022 e il documento di Analisi della domanda di formazione 2022).

Criticità evidenziate

Nessuna.

Proposte di miglioramento

Nessuna.

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

Esiti delle proposte della Relazione precedente e analisi delle informazioni

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. Tuttavia mette conto segnalare 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 aumentare, quindi, 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 delle SUA-CdS di entrambi gli a.a. di riferimento (Quadro A4.b) qui prese in esame 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. i verbali delle riunioni del GAQ dei giorni 26.04.2021 e 9.05.2022 e quelli della CPDS dei giorni 3.05.2021 e 6.06.2022). 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 Schede SUA-CdS prese in esame 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

Alessandra Beccarisi (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

Dipartimento/Facoltà di



**UNIVERSITÀ
DI FOGGIA**

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

Marta Merafina (componente)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa
ai sensi dell'art. 3 comma 2 del dlgs 39/93