

**RAPPORTO AUDIT INTERNO**

<b>Data audizione</b>	16 giugno 2023
<b>CdS (Classe)</b>	L-1 & L-15 - Beni culturali e turismo
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento di Scienze della formazione, dei beni culturali e turismo
<b>Gruppo auditor</b>	<p>PROF. MONCHARMONT – Coordinatore del Nucleo di Valutazione          PROF.SSA TRAPE’ – Componente Nucleo di Valutazione          DOTT. DI BENEDETTO - Componente Nucleo di Valutazione          DOTT.SSA EMMA – Componente Nucleo di Valutazione          SIG.RA BELLARDINELLI – Componente Nucleo di Valutazione</p> <p>PROF.SSA FIDANZA – Presidente PQA          PROF.SSA CAROTENUTO – Componente PQA          SIG. SENIGAGLIESI – Componente PQA</p>
<b>Rappresentanti CdS</b>	<p>PROF.SSA GIANNANDREA – Direttrice del Dipartimento          PROF.SSA CANESTRARI – Delegata alla didattica del Dipartimento          PROF. BETTI – Presidente CCU          PROF.SSA SALVIONI – Responsabile scheda SUA-CdS – Gruppo AQ          PROF.SSA SEVERINI – Gruppo AQ          DOTT. SLVI – Responsabile amministrativo del Dipartimento          DOT.SSA CAVALLETTI – Manager didattico – Gruppo AQ</p>
<b>Documentazione consultata</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento di autovalutazione</li> <li>• Scheda SUA-CdS</li> <li>• Scheda di monitoraggio annuale</li> <li>• Riesame ciclico</li> <li>• Relazione CPDS</li> </ul>

Il Coordinatore del Nucleo dà il benvenuto al professor Betti, presidente del corso di laurea e alla professoressa Giannandrea, direttrice del Dipartimento di Scienze della formazione, dei beni culturali e turismo, e a tutti gli intervenuti, ringraziando della qualificata presenza e chiarendo che l’audit, oltre a rappresentare l’occasione di “contatto” del Nucleo con l’Ateneo, ha la finalità di accompagnare i CdS a sviluppare sempre maggiore consapevolezza del processo di assicurazione della qualità, nell’ottica del miglioramento continuo, avendo il vantaggio di fornire una visione “esterna”. Questi incontri vogliono essere utili al fine di affinare il sistema di AQ a livello di CdS anche in vista delle prossime visite CEV, in un’ottica costruttiva.

Il Coordinatore dopo aver chiarito le finalità dell’audizione e le modalità di svolgimento della stessa, anticipa che il Nucleo produrrà un rapporto di audit che verrà inviato alla Presidente del CdS e che lo stesso potrà rappresentare un utile riscontro per avviare delle azioni migliorative.

L’audizione si svolgerà prendendo come riferimento i punti di attenzione previsti dal sistema AVA3 nell’ambito D.CDS, soffermandosi laddove l’analisi documentale condotta preventivamente e la sintetica autovalutazione prodotta dal corso di studi presentano, ad avviso del Nucleo, esigenze di approfondimento ovvero di ulteriori chiarimenti.

**D.CDS.1 L’Assicurazione della Qualità nella progettazione del Cds**

I quadri della scheda SUA (A4a, b) relativi alla progettazione del Cds e alla consultazione delle parti interessate sono correttamente compilati e danno conto di avvenute consultazioni nel tempo.

Si evince in particolare che il corso comprende tra i suoi obiettivi quello di formare figure competenti negli ambiti delle aree dei beni culturali e del turismo, fornendo conoscenze di base e propedeutiche a una

successiva specializzazione settoriale. Le figure professionali si inseriscono nella prospettiva dello sviluppo sostenibile dei territori. Inoltre il corso è orientato a sviluppare abilità comunicative attraverso un'ampia offerta di insegnamenti linguistici: sono previsti l'inglese e una seconda lingua straniera a scelta, insieme ad una serie di laboratori proposti a scelta dello studente e pensati specificamente in relazione alla comunicazione dei settori dei beni culturali e del turismo.

“Il corso fa leva su un percorso didattico multidisciplinare e integrato, e rivolge costante attenzione ai mutamenti in atto nel contesto socio-culturale, economico e giuridico-amministrativo. Con tale approccio, vuole formare figure versatili e capaci di operare – soprattutto negli ambiti della gestione e dell'organizzazione – in aziende private e pubbliche dei settori considerati, nella piena consapevolezza dei principi di economicità, efficacia ed efficienza e con costante attenzione alle esternalità socio-economiche generate” (Cfr quadro A4a Scheda Sua).

Il Nucleo rileva come la progettazione tenga inoltre conto dell'esigenza di caratterizzare il corso come interclasse L1 & L15.

In Ateneo sono presenti due magistrali una in Management dei Beni Culturali e una in International Tourism and Destination Management che rappresentano un percorso di filiera piuttosto interessante, attento alle esigenze del territorio. I contatti con gli stakeholders sono strutturati e avvengono tramite il Comitato di indirizzo. (Cfr verbali scheda Sua).

Il corso riferisce di avere diverse occasioni di incontro con gli stakeholders durante l'anno. Inoltre alle aziende che ospitano studenti in tirocinio, nonché a tutti quei soggetti pubblici o privati che in qualche modo entrano in relazione con il CdS, viene somministrato un questionario, utile strumento di confronto con le esigenze degli stakeholders per il corso di studio. Il corso raccoglie e monitora sistematicamente gli esiti di tali questionari.

La Scheda Sua, quadro A1.b, dà conto degli esiti delle consultazioni e contiene i relativi verbali allegati.

I profili professionali, in numero di 12, se pur ben delineati appaiono essere tanti e in taluni casi apparentemente sovrapponibili. Potrebbero dare l'idea di una difficile interazione tra le due classi. Si invita a una riflessione su questo punto che potrebbe disorientare lo studente.

Dopo circa 10 anni dalla prima attivazione del corso è possibile fare qualche considerazione sulla natura del corso come interclasse. Il Nucleo invita a mettere bene a fuoco gli obiettivi del corso, tenendo anche conto delle scelte degli studenti che sembrerebbero orientarsi più su una classe che su un'altra. Il CdS in sede di audizione dimostra consapevolezza del fenomeno in atto e ha avviato una riflessione sulla progettazione di un percorso più orientato al mondo del lavoro.

Il corso è caratterizzato da grande interdisciplinarietà, favorita anche da numerosi laboratori (molto apprezzati anche dalla Commissione Paritetica Docenti Studenti). Il corso riferisce di curare molto l'organizzazione dei laboratori, che sono molto graditi agli studenti poiché incontrano una esigenza precisa di approfondire aspetti teorico pratici di alcuni insegnamenti.

Da una verifica effettuata a campione, i programmi degli insegnamenti sono completi. Sono reperibili sul sito del corso di laurea, ma per l'anno 22/23 (il 23/24 non è ancora disponibile) e vengono esposti come lista completa di tutti gli insegnamenti del Dipartimento. Il corso riferisce che i syllabi per il prossimo anno sono in fase di compilazione al momento dell'audizione. Riferisce inoltre che il cambio di gestionale a livello di Ateneo, tuttora in corso, risolverà questo aspetto del collegamento diretto al syllabo del singolo insegnamento e all'anno accademico corretto.

## **D.CDS.2 L'Assicurazione della Qualità nell'erogazione del Corso di Studi (CdS) D.CDS.3**

Le attività di orientamento in ingresso del CdS si collocano sia all'interno del quadro delle attività generali di orientamento dell'Ateneo che su specifiche iniziative del corso (quadro B5 scheda Sua-Cds) descritte nel documento allegato al quadro. Si parla di iniziative ancora da realizzare per il 2023.

A fronte di indicatori in calo (sia di ingresso che di avanzamento di carriera e anche di abbandoni) il corso riferisce di diversi tentativi per capirne le cause (sia di abbandoni che di carriera lenta). Il progetto di tutorato tale per cui ogni docente ha un certo numero di studenti affidati, non sembra aver realizzato gli effetti desiderati. Il corso riferisce di aver anche utilizzato diversi strumenti per comunicare le diverse iniziative agli studenti.

L'analisi delle carriere condotta dal Corso non ha rilevato insegnamenti "scoglio": i questionari di valutazione della didattica offrono risposte molto positive. Per quanto concerne gli abbandoni, le cause sono per lo più riconducibili a fattori esogeni al CdS, come il contesto di crisi che investe il territorio. Il CdS riferisce di aver avviato un'azione per analizzare le aspettative degli studenti in modo da mettere in campo azioni (ad es. revisione della struttura organizzativa del corso) che sostengano tali aspettative per limitare gli abbandoni

Il Nucleo, pur apprezzando gli sforzi del corso in tale direzione e constatando la consapevolezza della situazione da parte del corso medesimo, raccomanda di continuare a tenere monitorato questo aspetto di così rilevante importanza.

Il Cds è ad accesso libero con prova di accertamento sulla adeguata preparazione personale obbligatoria. Relativamente alla verifica delle conoscenze in ingresso, a partire dal 23/24 sarà prevista la somministrazione del Tol cSU.

Per quanto riguarda la comunicazione degli OFA agli studenti il corso riferisce che con questo nuovo sistema sarà più semplice tracciare gli studenti con ofa e gestire comunicazioni mirate nei loro confronti e sulla necessità di frequenza di laboratori ad hoc per colmare il gap di preparazione iniziale.

Dal Documento di Autovalutazione emerge che le verifiche di apprendimento sono calendarizzate su 9 appelli annuali secondo un criterio che stabilisce di non fare coincidere più di 3 appelli in una stessa giornata. Il coordinamento e controllo è affidato al management della didattica. Il corso riferisce che vengono effettuate verifiche intermedie a discrezionalità dei singoli docenti e che la calendarizzazione degli esami viene effettuata raccogliendo la disponibilità dei docenti ed evitando le sovrapposizioni. Il Nucleo invita, nella calendarizzazione degli appelli, di tenere primariamente conto delle esigenze degli studenti.

Dalla Scheda Sua emerge che le azioni previste per favorire l'internazionalizzazione si inquadrano principalmente tra quelle di promozione e sensibilizzazione previste dall'ateneo; il corso riferisce che internamente il referente Erasmus promuove incontri annuali con gli studenti per favorire la mobilità.

## **D.CDS.3 La gestione delle risorse nel CdS**

Il CdS presta la necessaria attenzione a che l'indicatore di numerosità dei docenti -90% settori di base e caratterizzanti (Ic08) sia rispettato. Relativamente alla qualificazione del personale docente e dei tutor, il Dipartimento prevede un monitoraggio costante che riguarda la produzione scientifica di tutti i docenti

Il corso riferisce che i docenti del cds vengono invitati a partecipare alle iniziative di formazione e aggiornamento didattico e di tenere monitorato questo aspetto. Si invita a tenere monitorato il grado di partecipazione dei docenti a tali iniziative.

Per quanto riguarda le strutture non vi sono particolari criticità anche se si spera in una prossima ripresa dei lavori per arrivare presto a poter usufruire di spazi maggiori, aule attrezzate con arredi mobili per favorire i lavori di gruppo e una didattica più agile e innovativa, e spazi comuni per la condivisione e la realizzazione di attività plenarie.

La Commissione paritetica docenti-studenti segnala aule non del tutto adeguate dal punto di vista della connessione internet e postazioni informatiche.

Il corso riferisce di una precisa attribuzione dei compiti del Pta e di attribuzione dei compiti che avviene in seno al Dipartimento; in particolare, attualmente viene individuato un manager didattico per ogni Consiglio di classe unificato: il CdS auspicherebbe l'attribuzione di un manager didattico per ogni Corso.

#### **D.CDS.4 Riesame e miglioramento del Cds**

Il corso, oltre ai questionari tradizionali, utilizza una Survey ad hoc per raccogliere le opinioni studenti. Il formato semplice e breve favorisce la compilazione da parte gli studenti e la raccolta degli esiti. La presenza di domande aperte offre spunti di riflessione utili al corso che vengono analizzate periodicamente nel gruppo di AQ.

Il corso monitora le azioni previste nei documenti di Riesame, con procedura ben organizzata.

Il lavoro del Gruppo AQ per la SMA 2021/2022 risulta particolarmente accurato e completo (cfr. verbale del 7/11/2022), mostrando inoltre di aver recepito le raccomandazioni della CPDS finalizzate a un costante miglioramento, e trova ampia discussione in sede di CCU (cfr. verbale del 10/11/2022). La CPDS valuta positivamente i commenti forniti ai dati che risultano adeguatamente circostanziati.

Riguardo ai dati sulla soddisfazione degli studenti è possibile rilevare dall'esame dei questionari (cfr. MIA 2020/2021 e parziale 2021/2022 – ultima elaborazione del 12/11/2022) un gradimento decisamente soddisfacente

La CPDS apprezza inoltre il lavoro del Gruppo AQ nell'aver integrato, su indicazione del PQA, il commento alla SMA con una riflessione complessiva e una rendicontazione delle azioni migliorative messe in atto dopo l'ultimo Rapporto di riesame (2021). Per perseguire efficacemente gli obiettivi evidenziati in quel documento, relativi al miglioramento della didattica e alla sua efficacia, il Gruppo AQ ha messo in programma alcune azioni – accuratamente descritte nella SMA – secondo una precisa calendarizzazione annuale, che sono state realizzate puntualmente. La CPDS, apprezzando il lavoro svolto, incoraggia il Gruppo AQ a proseguire su questa linea e a procedere nei tempi opportuni a una valutazione dell'efficacia delle stesse.

Il corso riferisce che il Gruppo AQ discute sistematicamente alle riunioni del consiglio di corso l'andamento delle attività di AQ e circa il monitoraggio dell'andamento delle azioni di miglioramento previste.

#### **Conclusione**

L'esame documentale e l'audizione dei rappresentanti del Cds hanno consentito di apprezzare l'impegno del corso di studi e la volontà di mantenere l'offerta aggiornata ed efficace in base alla domanda di formazione e al contesto territoriale di riferimento.

Il corso è consapevole dei suoi punti di forza e delle sue aree di miglioramento. A tal proposito si suggerisce di continuare le riflessioni intraprese, ed emerse nel corso dell'audizione, circa la necessità di aggiornare la proposta formativa, anche con la collaborazione del Comitato di indirizzo.

Il Nucleo raccomanda inoltre di continuare nel monitoraggio degli indicatori riguardanti gli avvisi di carriera e l'andamento dei percorsi di carriera degli studenti.

Dall'audizione è emerso l'impegno dei docenti nell'erogazione di una didattica di qualità.

La CPDS segnala con soddisfazione che le tematiche sollevate dalle commissioni vengono discusse e trattate nel consiglio di corso.