

Rapporto di Autovalutazione 2005

Corso di Studio

Operatore del Turismo Culturale (Facoltà di Lettere – Classe 39)

Presidente del GAV

Prof. Jacopo Ortalli

Manager didattico

Dott. Livio Zerbini

Data di presentazione al NVA ed al Presidente del CdS

15/07/2005

1- In che data è stato attivato il Gruppo di Autovalutazione?

13 giugno 2003. Riconfermato il 17 gennaio 2005

2- Da chi è composto?

Prof. Jacopo Ortalli (docente di Archeologia classica) – presidente
Dott. Livio Zerbini (manager didattico) – segretario
Prof. Alberto Boschi (docente di Storia del cinema)
Dott. Andrea Gandini (direttore del CDS - Centro Documentazione e Studi Economico-sociali, Ferrara)
Arch. Andrea Veronese (Assessore al Turismo della Provincia di Ferrara)
Dott.sa Fede Berti (direttore del Museo Archeologico Nazionale di Ferrara)
Sig. Marco Pigozzi (studente)

3- Chi è il Presidente?

Prof. Jacopo Ortalli

4- Ha presentato entro la data del 15/07/2005 il RAV al Presidente del CdS ed al NVA dell'Ateneo? Motivare l'eventuale non rispetto del termine.

Sì

5- Compilare il [Modello Informativo](#) .

SISTEMA ORGANIZZATIVO

(Processi, documenti, comunicazione, responsabilità, manager didattico)

6- Sono stati identificati ed organizzati i principali processi di gestione del CdS? (Indicare i processi identificati per la gestione del CdS, la sequenzialità e le interazioni tra i processi).

Sulla scorta dell'esperienza di autovalutazione avviata nello scorso a.a., nell'anno corrente si è inteso proseguire con le attività di **conoscenza** e di **analisi critica** dei processi di gestione esistenti, per evidenziare persistenti criticità e per operare, ove possibile, un ulteriore miglioramento della qualità e dell'efficacia del CL.

Data la complessità delle problematiche individuate e la scarsità delle risorse disponibili, per quanto concerne la **riorganizzazione** dei processi gestionali ci si è proposti di procedere su alcune specifiche linee, riservando al prosieguo dell'esperienza altri ambiti di intervento, quale, ad esempio, il monitoraggio e l'analisi degli sbocchi professionali post-laurea, soprattutto in considerazione del fatto che ciò, per la specificità del CL con insegnamento a distanza, richiederà l'elaborazione di appositi e specifici modelli informativi da gestire per via telematica.

Risulta ormai definita la sequenza-guida dei processi gestionali, basati su: conoscenza della situazione attuale; consultazioni propositive interne e sollecitazioni da parte del Comitato di Indirizzo; analisi delle esigenze e delle effettive disponibilità in termini di personale docente, di supporto e dei servizi; acquisizione mirata di nuovi dati conoscitivi; elaborazione delle informazioni ai fini del miglioramento del servizio.

E' parso dunque utile muoversi secondo tre distinti indirizzi: innanzitutto **(A)** proseguendo sull'analisi dello stato di fatto, anche sulla scorta del primo adeguamento alle linee progettuali dell'Innovazione didattica; quindi **(B)** focalizzando i processi conoscitivi e gestionali che sono stati fino ad ora preordinati ed avviati per il miglioramento del CL; infine **(C)** progettando nuove procedure che consentano un avanzamento delle azioni di conoscenza e riqualificazione.

A) Per quanto concerne lo **stato di fatto**, si segnala che dopo l'iniziale esperienza come D.U. il C.L. ha ormai consolidato la sua specifica connotazione, in particolare godendo positivamente dell'impronta turistico-culturale, più che economica, programmaticamente attribuitagli, che ne fa un'eccezione nel panorama universitario nazionale. Si ribadisce pure il gradimento dell'insegnamento a distanza, soprattutto da parte di studenti lavoratori e fuori sede, modalità ormai positivamente estesa anche al secondo anno di corso (in precedenza in presenza), fruendo del supporto tecnico ed operativo per la teledidattica garantito dal C.A.R.I.D. (Centro di Ateneo per la Ricerca, l'Innovazione Didattica e l'Istruzione a Distanza).

Come aspetti negativi permangono invece le tradizionali carenze in termini sia di strutture locali sia di organico del personale docente e tecnico-amministrativo che caratterizzano l'intera Facoltà di Lettere e Filosofia, carenze i cui effetti si riflettono sfavorevolmente anche sul CL in oggetto

B) Per quanto riguarda l'**avviamento di nuovi procedimenti** volti ad una maggiore consapevolezza dei problemi e al miglioramento dell'efficacia organizzativa e formativa del

Corso, si sottolinea la piena condivisione da parte dal CL in ambito consiliare, ed il consolidamento dell'attività del Gruppo di Autovalutazione e del Comitato di Indirizzo, con i cui componenti si è riscontrata anche l'utilità di incontri e colloqui separati e informali di carattere tematico. Pure si è verificata la positività della sperimentazione di nuove modalità di raccolta ed analisi di dati (v. oltre per la predisposizione di appositi questionari rivolti agli studenti e per gli interventi in corso sulla riorganizzazione del data-base degli stage), da questo a.a. estese anche al secondo anno di corso. Ancora in fieri risulta invece la riconsiderazione delle proposte formative e della programmazione didattica, anche in relazione alla variazione dei crediti per insegnamento e all'avvenuta attivazione del Corso biennale di Laurea Specialistica in Progettazione e Gestione degli Eventi e dei Percorsi Culturali (Classe 55 / S – Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici), in quanto legata ad una più generale riprogettazione di Facoltà.

- C) Relativamente alla **progettazione di nuove procedure** utili alla riqualificazione e alla funzionalizzazione di alcuni specifici ambiti del CL, si sta operando alla redazione di nuovi modelli schedografici per il monitoraggio telematico post laurea e per l'affinamento, in senso tematico e orientativo, delle attività di stage.

7- Quali documenti sono stati adottati a supporto dei processi identificati per la gestione del CdS e quali sono le modalità di gestione dei documenti (Elencare i documenti ripartendoli tra guida (G), lavoro (L), registrazione (R)) specificando le modalità di compilazione, di archiviazione e chi ne è responsabile. Compilare la seguente matrice documenti:

Tipo Documento	Funzione (G, L, R)	Gestione (Compilazione, responsabile)	Gestione (Archiviazione, responsabile)
Normative e decreti ministeriali	G	Ministero	Sito del MIUR
Decreti rettorali	G	Uffici del Rettorato	Uffici del Rettorato
Regolamento Didattico di Ateneo	L	Senato Accademico	Sito di Ateneo e di Facoltà
Regolamento Didattico della Facoltà di Lettere e Filosofia	L	Consiglio di Facoltà e Senato Accademico	Sito di Facoltà e di Ateneo
Regolamento Didattico del Corso di Laurea	L	Consiglio del Corso di Laurea	Sito di Facoltà e di Ateneo
Manifesto degli Studi del Corso di Laurea	G	Consiglio del Corso di Laurea e Consiglio di Facoltà	Sito di Facoltà e di Ateneo
Programma di insegnamento	L	Docenti	Segreteria studenti dell' Ateneo e sito dell' Ateneo
Registri delle lezioni	R	Docenti	Ufficio Personale Docente di Ateneo
Verbali degli esami	R	Docenti	Segreteria Studenti

			dell' Ateneo
Database delle aziende per tirocini	G	Consiglio di corso di Laurea, Manager Didattico, Tutor Ufficio Tirocini di Facoltà	Ufficio Tirocini di Facoltà
Verbali del Consiglio della Facoltà di Lettere e Filosofia	R	Consiglio e Preside di Facoltà, Segreteria di Presidenza	Segreteria di Presidenza
Verbali del Consiglio del Corso di Laurea	R	Consiglio e Presidente di Corso di Laurea	Segreteria di Presidenza
Verbali del Comitato di Indirizzo	R	Comitato di Indirizzo e Presidente del CL	Presidenza del Corso di Laurea
Verbali del GAV	R	Presidente del GAV	Presidenza del Corso di Laurea
Rapporti del GAV	L	GAV	Presidenza del Corso di Laurea, Nucleo di Valutazione di Ateneo

8- Quali sono le modalità di comunicazione con le PI? Come se ne valuta l'efficacia?

Le modalità di **comunicazione** sono diversificate in ragione degli interlocutori.

- La comunicazione con gli **studenti** avviene attraverso il Manager Didattico e i tutor CARID che interagiscono per l'insegnamento a distanza; ricevimento dei docenti; seminari introduttivi e didattici, incontri e riunioni; bacheche, siti internet di Ateneo, Facoltà, e CARID; servizi di orientamento, manifesto degli studi; distribuzione e raccolta di questionari di valutazione della didattica e dei servizi.
- La comunicazione con i **docenti**, il personale e le strutture d'Ateneo avviene tramite raccordi ed incontri con il Presidente del CL, riunioni dei Consigli di Corso di Laurea, documenti cartacei, posta elettronica, sito internet di Ateneo, della Facoltà e del C.A.R.I.D., raccordi ed incontri tra docenti.
- La comunicazione con **oggetti esterni** è distinta in:
 - comunicazione di informazione e pubblicizzazione, che avviene attraverso materiale cartaceo (manifesto degli studi, comunicati stampa, articoli, dépliant), sito internet di Ateneo, della Facoltà e del C.A.R.I.D., Salone dello Studente di Ateneo, partecipazione a manifestazioni sull'orientamento, partecipazione a fiere di carattere turistico anche di ambito extraregionale.
 - comunicazione dialettica e collaborativa, volta a recepire le sollecitazioni esterne, tramite le riunioni del Gruppo di Autovalutazione, le riunioni del Comitato di Indirizzo, le commissioni, incontri e riunioni con enti locali, istituzioni, imprese ed aziende operanti nel settore del turismo e dei servizi, contatti con soggetti ospitanti stage del CL, rapporti informali con referenti del mondo del lavoro, partecipazione a fiere di ambito turistico e partecipazione a convegni.
- L'**efficacia** comunicativa del Corso può in generale essere desunta dalla stabilizzazione delle immatricolazioni a livelli elevati.

Più nello specifico si deve rilevare che nei confronti degli studenti la positiva funzionalità dei costanti rapporti per via telematica è stata potenziata dall'apposita attivazione, nello scorso a.a., di un questionario informatico conoscitivo e sulla didattica (che ha sofferito alla mancanza di uno strumento

specifico per la didattica a distanza), da questo a.a esteso al secondo anno di corso, tramite il quale si è appurata l'efficacia dell'orientamento scolastico e via internet.

Nei confronti dei docenti si deve invece talora lamentare la scarsa efficacia, riscontrata a livello operativo, a causa dell'alto numero degli insegnamenti a contratto o "mutuati" che non consentono di avere una frequentazione ed un dialogo continuo, se non in occasione delle riunioni dei Consigli di Corso di Laurea.

9- Sono state assegnate le responsabilità e le relazioni di dipendenza per i processi identificati al punto 6? Compilare la matrice delle responsabilità

Processi/sottoprocessi	Responsabile	Persone/gruppi coinvolti	Persone/gruppi informati
Individuazione esigenze ed obiettivi	Consiglio del Corso di Laurea	Consiglio del Corso di Laurea, Presidente del Corso di Laurea e Manager Didattico	Studenti
Coordinamento didattico ed organizzativo	Presidente del Corso di Laurea	Manager Didattico	Consiglio del Corso di Laurea e Studenti
Assistenza e tutorato per gli studenti	Manager Didattico	Manager Didattico, tutors C.A.R.I.D. e tutor "Progetto Iter"	Studenti
Processo formativo	Consiglio del Corso di Laurea	Consiglio del Corso di Laurea e Docenti	Consiglio del Corso di Laurea e Studenti
Gestione della comunicazione: - interna - esterna	- Manager Didattico - Manager Didattico	- Presidente del Corso di Laurea - Comitato di Indirizzo	- Studenti - Consiglio del Corso di Laurea e Studenti
Attività di internazionalizzazione	- Manager Didattico	- Presidente del Corso di Laurea, Consiglio del Corso di Laurea, Consiglio di Facoltà e Senato Accademico	Studenti
Collegamento con il mondo del lavoro	Comitato di Indirizzo	Commissione Monitoraggio Attività Stage/tirocinio, Manager Didattico e tutor attività di tirocinio	Consiglio del Corso di Laurea e Studenti
Analisi e miglioramento	Presidente del GAV	GAV e Commissione Acquisizione e Monitoraggio Dati Studenti (prof. Ortalli, dott. Zerbini, dott. Gandini, dott. Pasetti, dott.ssa Zucchi) – ausilio operativo	Presidente e Consiglio del Corso di Laurea

		C.A.R.I.D. (dott. Pedroni e dott. Poletti), Commissione Monitoraggio Attività Stage/tirocinio (prof. Ortalli, dott. Zerbini, dott.ssa Lambertini) e Commissione Monitoraggio Infrastrutture (prof. Ortalli, dott. Zerbini e prof. Boschi).	
--	--	--	--

10- Quali sono le principali funzioni svolte dal manager didattico?

Le principali funzioni svolte dal Manager Didattico, Dott. Livio Zerbini, vengono qui di seguito elencate:

- orientamento ed assistenza nei confronti degli studenti;
- coordinamento didattico ed organizzativo:
 - collabora con il Presidente del CL, prof. Maria Bollini, nella pianificazione delle attività didattiche;
 - collabora con il C.A.R.I.D. e con i tutors per quanto riguarda l'attività didattica;
- Comunicazione (sia interna, con gli studenti, sia esterna, con soggetti esterni);
- Coordinamento con il mondo del lavoro;
- Monitoraggio ed analisi dei dati:
 - collabora con il Presidente del GAV, Prof. Jacopo Ortalli, nell'ambito delle attività di autovalutazione del CL;
 - partecipa alle attività dell'Innovazione Didattica di autovalutazione del CL.

A-ESIGENZE ED OBIETTIVI

(Parti consultate per identificare i requisiti esterni del piano formativo; requisiti identificati: ruoli professionali e competenze; obiettivi formativi: conoscenze e abilità necessarie)

1- Quali sono le Parti Interessate (PI) identificate?

In primo luogo si segnalano gli studenti, con le loro aspettative formative e le loro aspirazioni lavorative, maturate anche attraverso l'orientamento e in ampia percentuale caratterizzate, per la specificità della teledidattica, dall'appartenenza a bacini di provenienza anche lontani e periferici e da un preesistente inserimento nel mondo del lavoro, potenzialmente riqualificabile attraverso il conseguimento della laurea.

Quindi i referenti appartenenti alle strutture universitarie, in virtù dell'esperienza formativa maturata. Infine una varia gamma di soggetti esterni, di natura pubblica e privata, potenzialmente interessati al tipo di professionalità offerta dal percorso di studi. Conseguentemente alla specificità del CL e alle molteplici tematiche formative che vi sono sviluppate, e coerentemente con le nuove realtà culturali, sociali ed economiche del paese, la gamma di tali PI appare piuttosto ampia e variegata.

Ad esempio si ricordano: Amministrazioni Pubbliche dello Stato, in particolare operanti nel campo della tutela, valorizzazione e fruizione del patrimonio culturale, e del turismo; Enti Locali, quali Comuni e Province, con particolare riguardo alle loro competenze sull'istruzione, sulla pianificazione del territorio e dei centri urbani, sulla gestione di Musei Civici e di Istituti culturali, sulla realizzazione e promozione di iniziative e manifestazioni varie, nel campo ricreativo, turistico e culturale; Enti di interesse pubblico e Associazioni ONLUS operanti nel campo culturale e ambientale; Imprese, aziende, società, liberi professionisti, attivi sia nei servizi turistici, ricreativi e di accoglienza, sia nei processi di mediazione e informazione culturale, sia nella progettazione, organizzazione e gestione di sedi, eventi e manifestazioni di interesse culturale, artistico, etnografico e fieristico.

2- Compilare la [tabella A1](#) relativa alla consultazione col sistema socio-economico

3- In che data è stato attivato il Comitato di Indirizzo e come è composto?

13 giugno 2003; con integrazione 12 novembre 2003; riconfermato 17 gennaio 2005

Composto da:

Prof.ssa Maria Bollini (presidente del CL) - presidente

Dott. Livio Zerbini (manager didattico) – segretario

Prof. Carlo Alberto Campi (preside ella Facoltà di Lettere e Filosofia e docente di Geografia)

Prof. Jacopo Ortalli (presidente el GAV e docente di Archeologia classica) – presidente

Dott. Andrea Gandini (direttore del CDS - Centro Documentazione e Studi Economico-sociali, Ferrara)

Dott. Andrea Veronese (Assessore al turismo della Provincia di Ferrara)

Dott.sa Fede Berti (direttore del Museo Archeologico Nazionale di Ferrara)
Dott. Paolo Regina (presidente dell'ASCOM di Ferrara)
Dott.sa Maria Chiara Ronchi (direttore della "Borsa del Turismo delle 100 Città d'Arte d'Italia" di Ferrara)
Ing. Zeno Govoni (albergatore, rappresentante per le Strutture ricettive di Ferrara)
Sig. Marco Pigozzi (studente)

4- Quali sono le esigenze espresse dalle PI?

- gli **studenti** hanno l'esigenza di conseguire una formazione ed un titolo di studio qualificati, che consentano loro di inserirsi proficuamente nel mondo del lavoro produttivo e dei servizi o di conseguire avanzamenti di ruolo e/o qualifica qualora già occupati;
- l'**Università** ha l'interesse di formare una figura di laureato adeguata alle esigenze del mondo del lavoro, o anche alla prospettiva di un ulteriore rapporto di affinamento e approfondimento connesso alla possibilità di prosecuzione degli studi attraverso la Laurea Specialistica in Progettazione e Gestione degli Eventi e dei Percorsi Culturali;
- i **Soggetti esterni** hanno l'esigenza di reperire nel mercato del lavoro giovani laureati con specifiche competenze nel campo della pubblicizzazione, valorizzazione, fruizione e sviluppo culturale, con particolare riguardo all'ambito turistico e ricreativo, e che possibilmente abbiano maturato esperienze a livello internazionale; al riguardo si sottolinea che la formazione offerta attraverso la teledidattica permette di soddisfare anche i bisogni di aree distanti dal tradizionale bacino d'utenza dell'Università di Ferrara, potenzialmente ricche di opportunità di impiego ma prive di adeguate competenze e strutture formative.

5- Quali sono le prospettive occupazionali e le stime di occupabilità dei laureati del CdS?

In considerazione dell'importanza dell'ambito culturale e del comparto turistico a livello nazionale e sulla scorta delle molteplici conoscenze settoriali acquisite e sviluppate dal CL e tramite l'esperienza dello stage, le prospettive occupazionali dei laureati appaiono buone, anche considerando che gli studenti che afferiscono al corso a distanza provengono spesso da località e realtà periferiche, possibilmente idonee al turismo culturale ma prive di strutture formative a livello locale.

Attualmente è poi allo studio la redazione di un questionario da distribuire per via telematica che permetterà di acquisire utili e più precise informazioni sul livello di occupazione dei laureati, fermo restando che per la sua recente istituzione, il CL attualmente ancora non si presta a valutazioni sul medio/lungo periodo.

6- Quale tipo di laureato si vuol formare?

Il percorso formativo intende fornire allo studente una preparazione completa e articolata, che sappia corrispondere alle diverse esigenze e opportunità professionali nel campo dell'informazione e del turismo culturale nella sua accezione attuale, non più generica, bensì specializzata e con forti

differenziazioni settoriali di offerta e di target.

Sulla base di tale esigenza si è inteso sviluppare un modello formativo che associasse una formazione di tipo umanistico, approfondendo ambiti culturali legati alla storia, all'arte e all'ambiente naturale, ad una preparazione più tecnico-scientifica, attenta alle problematiche dell'economia e del marketing, psico-sociologiche, giuridico-istituzionali.

Si sottolinea poi come attraverso il considerevole peso (18 crediti = 400 ore) attribuito allo stage-tirocinio presso strutture pubbliche o private, alla tradizionale formazione teorica e nozionistica di tipo universitario si sia pure inteso associare significative esperienze "lavorative" guidate, connesse al mondo del turismo e della fruizione culturale, in grado di fornire al laureato competenze e conoscenze pratiche da acquisire direttamente sul campo e a contatto con personale qualificato.

7- Compilare la [tabella A2](#) (Esigenze di formazione)

8- Definire gli obiettivi formativi e l'articolazione per ambiti del piano degli studi compilando la [tabella A3](#) e per ogni insegnamento [l'allegato I](#) (Scheda per insegnamento)

B-PROCESSO FORMATIVO

Insegnamento, apprendimento accertamento

(Caratteristiche degli studenti all'ingresso; struttura e contenuti del programma; materiali e metodi dell'insegnamento; metodi di verifica dell'apprendimento)

- 1- Indicare i prerequisiti formativi richiesti o consigliati allo studente compilando la [tabella B1a](#) (selezione) o la [tabella B1b](#) (orientamento)**
- 2- Descrivere il piano di studi compilando la [tabella B2](#)**
- 3- Descrivere il calendario delle attività didattiche compilando la [tabella B3](#).
Se è disponibile in rete fornire il link.**
- 4- Come sono state definite le modalità di esame e di valutazione delle tesi di laurea?**

Tali modalità sono state definite attraverso indicazioni orientative del Consiglio di CL che hanno ricalibrato sui nuovi corsi le prassi precedenti, soprattutto in relazione ad un equilibrato rapporto tra le ore di lavoro ed i crediti previsti per la prova finale.

Al riguardo si segnala la consapevolezza che l'elaborato sarà ridimensionato rispetto all'entità media di quelli del vecchio ordinamento, e, al tempo stesso, la consapevolezza che esso dovrà preferenzialmente essere orientato in senso pratico-attuativo, ad esempio attraverso la definizione di un progetto di percorso turistico-culturale basato sugli approfondimenti tematici sviluppati nella ricerca.

Data la discrezionalità che sussiste nelle valutazioni da parte della commissione, e in attesa di definire più dettagliate indicazioni che consentano di standardizzare le procedure di voto, si è comunque orientata la valutazione su una gamma di 5 punti, in relazione alla congruità dell'elaborato con gli indirizzi del CL, alla sua originalità e all'aderenza alle prospettive di una pratica lavorativa.

5- Quali corsi o attività formative professionalizzanti sono stati introdotti?

Oltre all'offerta di alcuni insegnamenti di orientamento economico-gestionale, per i quali v. il piano di studio, si segnala l'importanza attribuita allo stage-tirocinio, di ben 400 ore, al fine di arricchire le esperienze degli studenti con un "primo rapporto di lavoro" guidato in contesto formativo.

6- Quanti sono i docenti esterni che hanno contribuito alla docenza e quale è stato il loro contributo?

Tra il primo e il secondo anno sono 15 su 27 insegnamenti (I° a. 5 su 12; II° a. 10 su 15)
Il loro contributo è risultato sostanzialmente coerente con gli obiettivi formativi del corso.

7- Come il CdS verifica che l'erogazione dell'offerta didattica avvenga secondo quanto pianificato e che il carico didattico effettivo sia coerente con i crediti assegnati ai singoli insegnamenti?

Le procedure più tradizionali consistono da un lato nella verifica dei programmi degli insegnamenti da parte del presidente del CL e dall'altro nei contatti personali, rivelatisi efficaci per quanto più informali, intrattenuti con gli studenti attraverso il forum telematico, il tutorato C.A.R.I.D e di tirocinio, e l'attività del Manager Didattico.

Dallo scorso a.a. si sono aggiunte le rilevazioni operate tramite i questionari diffusi tra gli studenti, dai quali si evince un buon grado di soddisfazione nel rapporto tra aspettative/programmi e contenuti/esami dei singoli insegnamenti. In proposito, data la non obbligatorietà dell'iniziativa, occorre tuttavia rilevare una risposta numericamente ancora inadeguata da parte degli studenti, ciò che sollecita ad una migliore pubblicizzazione di questo strumento di verifica e all'elaborazione di forme di maggiore condivisione e coinvolgimento.

C-RISORSE E SERVIZI

(Docenti e loro competenze; supporto tecnico-amministrativo; infrastrutture)

1- Come sono state individuate le necessità di docenza accademica e di docenza esterna ?

Le necessità di docenza sono state individuate in base agli insegnamenti presenti nel Piano degli Studi e tenendo conto del programmatico orientamento del Corso, teso ad un equilibrato rapporto tra aspetti teorici e pratici, in un'organica fusione tra cultura umanistica ed economico-scientifica. Per motivi di economicità e praticabilità, viste anche le carenze di organico, si è poi ritenuto opportuno sfruttare al meglio le più qualificate risorse di docenti già strutturati presso la Facoltà di Lettere o altre di Ateneo. Dopo aver assegnato gli insegnamenti ai docenti strutturati il cui profilo è quello richiesto dai contenuti del CL, si è provveduto a conferire, tramite contratti di docenza, insegnamenti a docenti esterni il cui curriculum scientifico-disciplinare evidenziasse una preparazione qualificata in ragione degli obiettivi del CL. Per quanto riguarda la docenza accademica esterna, è stata ovviamente selezionata in base alle normative vigenti ed al SSD dell'insegnamento, con specifica attenzione all'acquisizione di persone particolarmente qualificate dal punto di vista professionale ed in grado di apportare anche esperienze "attive" dal mondo del lavoro.

2- La docenza copre i principali SSD ?

Sì ma non integralmente. In particolare, relativamente ai docenti strutturati, si segnala una buona copertura relativamente ai SSD di carattere storico ed artistico (L-ANT, M-STO, L-ART), una media copertura dei SSD geografici e linguistici (M-GGR, L-LIN), ed un'insufficiente copertura dei SSD economici, statistici e gestionali (SECS).

Le esigue risorse di docenti non consentono comunque di pianificare una nuova offerta didattica, maggiormente articolata, che permetta di delineare più specifici percorsi curriculari.

3- E' stato definito il contributo dei professori a contratto?

Sì, in base agli indirizzi programmatici e alle specificità del CL e in linea con l'offerta formativa prevista dal Piano degli Studi.

4- Il personale tecnico di supporto è adeguato alle esigenze?

Sì, grazie all'ausilio del C.A.R.I.D., per quanto concerne il personale tecnico di supporto per la modalità didattica a distanza. Più in generale si devono tuttavia lamentare le persistenti carenze a livello del personale tecnico-amministrativo di Facoltà, in ragione del numero degli studenti del CL e delle poche risorse umane disponibili.

5- Come sono state individuate le esigenze di infrastrutture?

Le esigenze risultano sostanzialmente determinate dalla valutazione del rapporto che sussiste tra numero degli iscritti, articolazione del programma formativo, attività di accoglienza in sede complementari alla modalità didattica a distanza (consultazione, studio, seminari e laboratori in presenza, esami di profitto e di laurea, ecc.), in relazione all'esistente, quale riscontrato da un'apposita commissione.

Al riguardo, nonostante recenti migliorie, corre l'obbligo di segnalare le carenze delle infrastrutture locali di sede, comuni all'intera Facoltà di Lettere, cui solo in parte sopperiscono quelle decentrate di supporto alla teledidattica (Argenta e Comacchio).

Ancora a proposito della teledidattica, che presuppone l'uso di appropriati strumenti ed impianti telematici ed informatici attualmente resi disponibili dal C.A.R.I.D., se ne ricordano le potenzialità di interazione per via telematica, senza l'esigenza di ulteriori dotazioni infrastrutturali.

6- Descrivere i locali utilizzati compilando la [tabella C1](#) includendo aule, laboratori, biblioteche, attrezzature informatiche, sale studio, ecc.

C-RISORSE E SERVIZI

(Attività di guida, assistenza e supporto agli studenti)

7- Come sono state organizzate le attività di orientamento in ingresso?

L'orientamento in ingresso è stato organizzato con varie modalità e coordinato dal Manager Didattico, Dott. Livio Zerbini, con il supporto dei due tutor del C.A.R.I.D., Dott. Beatrice Zucchi e Dott. Filippo Secchieri.

La costituzione di un data-base delle istituzioni, enti, agenzie di stampa e giornali a cui veicolare tutte le notizie relative al percorso di studi del CL ha garantito una informazione capillare, anche in considerazione del potenziale ampio bacino di utenza con la modalità dell'e-learning. Inoltre si segnala la presenza al Salone dell'Orientamento e ad alcune manifestazioni sull'orientamento universitario e di settore legate al turismo culturale, nelle quali si sono presentati i contenuti del Corso.

Dopo questa fase di primo orientamento, il Manager Didattico ed i tutor del C.A.R.I.D. rimangono a disposizione tutti i giorni, dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9 alle ore 13.30, per tutti gli studenti che richiedano ulteriori informazioni, preferenzialmente per via telefonica o telematica.

Altre indicazioni sul Corso sono poi desumibili dal sito del C.A.R.I.D., la cui consultazione consente di accedere in modo semplice e chiaro a tutte le questioni relative al Corso e ai recapiti a cui contattare i referenti dell'orientamento in ingresso.

Anche se di valore puramente indicativo, dato il non elevato numero di risposte pervenute, l'analisi dei questionari per gli studenti pare indicare l'efficacia delle attività di orientamento scolastico e via internet, la mirata programmaticità della scelta del CL ed una buona corrispondenza tra contenuti e aspettative.

8- Come sono state organizzate le attività di tutorato in itinere?

In considerazione della modalità didattica a distanza, le attività di tutorato in itinere avvengono secondo due indirizzi: i tutor del C.A.R.I.D. si occupano del tutorato relativo alla modalità didattica a distanza e a ciascun insegnamento; il Manager Didattico si occupa del tutorato relativo al piano degli studi e agli altri aspetti del Corso di Laurea. Ulteriore, temporaneo supporto (200 h.) è ora offerto da un tutorato attivato secondo il progetto "Iter" (dott.sa Silvia Bozzato).

L'apprezzamento degli studenti nei confronti delle attività di tutorato è manifestato dalle risposte ai questionari sulla didattica; analoga considerazione può essere proposta per l'affiancamento alle attività di tirocinio.

9- Come sono state organizzate le attività di tirocinio presso aziende o istituzioni esterne?

Le attività di tirocinio presso Soggetti esterni sono state disciplinate dal Consiglio di CL di concerto con l'ARDSU. In ragione del percorso di studio degli studenti viene individuato l'ambito nel quale fare lo stage, offrendo programmaticamente un'ampia gamma di scelte, differenziate per ambiti di competenza od operatività, sia nel campo pubblico che privato. I Soggetti esterni presso cui lo studente

farà l'esperienza di stage vengono individuati nel database delle istituzioni, degli enti e delle aziende disponibili in funzione degli obiettivi corrispondenti alle effettive attese formative dello studente. Tramite tra il CL ed i Soggetti esterni è il docente con funzioni di tutor didattico, il quale ha la responsabilità di monitorare e controllare l'efficacia del percorso formativo di stage. Alla fine delle 400 ore di stage lo studente redige una relazione sull'attività svolta, che viene consegnata al tutor didattico, il quale a sua volta relaziona al Consiglio di Corso di Laurea.

10- E' stato attivato un database delle aziende disponibili al tirocinio?

Sì. Si segnala tuttavia che l'attività di autovalutazione ha indotto a progettare una sua nuova e più funzionale strutturazione, già in parte attuata. In particolare si intende procedere ad un suo riordinamento per ambiti geografici, tematici, di pertinenza (pubblica, privata), di competenza, tale da consentire anche integrazioni ed espansioni da proporre in base alle relazioni finali e alle opinioni raccolte tramite i questionari.

11- Esistono attività di internazionalizzazione? Di che tipo sono e come sono state organizzate?

In accordo con l'Ufficio Relazioni Internazionali dell'Ateneo sono stati attivati i programmi Erasmus, che consentono agli studenti di fare un'esperienza di studio presso un'Università europea. Particolare impegno, nel corso dell'anno accademico, è stato inoltre dedicato all'attuazione di un Corso di Laurea triennale congiunta in "Turismo Culturale" tra le Università degli Studi di Ferrara e l'Università di Alicante, progetto già sottoscritto dalle due Università, che avrà inizio, in via sperimentale, dal prossimo anno accademico, 2005/2006.

Qui di seguito viene indicata una sommaria descrizione del Progetto:

Descrizione del progetto:

Per il coordinamento del Corso di Laurea internazionale viene istituito un Consiglio didattico-scientifico, formato da componenti delle due Università partecipanti al programma e presieduto da un coordinatore. Di tale comitato ne entreranno a far parte strutturalmente i professori Simonetta Scandellari, quale referente di Alicante per i rapporti linguistici ed organizzativi, il dott. Livio Zerbini, in qualità di Manager didattico, mentre il coordinatore del Corso per l'Università di Ferrara è la professoressa Maria Bollini.

I criteri di ammissione saranno stabiliti dalle Università di appartenenza, ognuno per i propri studenti. In un primo momento si stabilisce come numero di studenti italiani, tre al primo semestre e tre al secondo, altrettanto dicasi per gli spagnoli; in un secondo tempo, si potrà aumentare il numero degli studenti. Gli studenti dovranno seguire i Corsi dell'Ateneo partner per un anno, per 60 crediti. Presso l'Ateneo ferrarese saranno seguiti i corsi relativi alle discipline storiche, artistiche ed a contenuto culturale, mentre gli studenti ferraresi seguiranno gli insegnamenti relativi alle discipline economiche e gestionali presso l'Ateneo spagnolo. Il Corso viene istituito a distanza ed ha la durata di tre anni; per completare la propria formazione ogni studente dovrà permanere presso la sede dell'Università partner per un periodo compreso fra sei mesi ed un anno.

Le lezioni verranno impartite a distanza, ma con un periodo dedicato a seminari e tirocinio in

presenza, al fine di favorire una maggiore integrazione tra gli studenti spagnoli ed i colleghi italiani e per una conoscenza del Turismo culturale dei due Paesi.

Le lingue utilizzate saranno l'italiano e lo spagnolo, con il supporto dell'inglese e del francese. Le modalità di valutazione del percorso saranno quelle dell'Università di appartenenza degli studenti. Gli esami verranno fatti in presenza, nella sede nelle quali saranno tenuti gli insegnamenti.

Verrà utilizzato il sistema di crediti ECTS. Le modalità di riconoscimento dei periodi di studio e del trasferimento dei crediti saranno stabilite di comune accordo, secondo quanto previsto dalla convenzione.

Le commissioni e le sedi di laurea verranno stabilite di volta in volta, di comune accordo e secondo gli argomenti delle tesi. Il titolo congiunto verrà rilasciato presso l'Università di origine, con un modello di diploma da concordarsi. L'accordo viene avviato in via sperimentale e durerà secondo i tempi previsti. E' previsto anche il rilascio del Diploma Supplement.

Inoltre, è prevista la figura dei tutori, che seguiranno ed indirizzeranno gli studenti sia in partenza sia in arrivo, per consigliarli sui programmi dei Corsi, l'attività didattica e quanto necessario per facilitare il percorso agli studenti.

Mobilità docenti: poiché i Corsi sono tenuti a distanza, la mobilità dei docenti è prevista solo per i seminari; terminato il primo anno è previsto un incontro tra i rispettivi consigli scientifici per valutare gli esiti del progetto. In questa circostanza, sarebbe auspicabile anche la presenza di un rappresentante del personale amministrativo.

Inoltre, è prevista la figura dei tutori che seguiranno e indirizzeranno gli studenti sia in partenza che in arrivo per consigliarli sui programmi dei corsi, l'attività didattica, e quanto necessario per facilitare il percorso agli studenti.

Mobilità docenti: poiché i corsi sono tenuti a distanza, la mobilità dei docenti è prevista solo per i seminari e comunque terminato il primo anno, è previsto un incontro tra i rispettivi consigli scientifici per valutare gli esiti del progetto. In questa circostanza, sarebbe auspicabile anche la presenza di un rappresentante del personale amministrativo.

Costi organizzativi:

I costi previsti per l'anno di sperimentazione sono i seguenti:

- borsa di mobilità dell'importo di € 300 mensili, a favore di n. 3 studenti dell'Università degli Studi di Ferrara, che si recheranno ad Alicante per un periodo di 2 mesi ciascuno;
- contributo alla mobilità di complessivi €2.400 ciascuno, a favore di n. 2 docenti dell'Università degli Studi di Ferrara, che si recheranno ad Alicante per un periodo di due-tre settimane, al fine di perfezionare gli accordi relativi a:
 - 1) selezione studenti e requisiti per la partecipazione;
 - 2) modalità degli esami;
 - 3) linee principali del contenuto degli insegnamenti che gli studenti dovranno seguire presso l'Università partner;
 - 4) numero, durata dei seminari che dovranno essere frequentati in presenza;
 - 5) determinazione dei compiti del tutor;
 - 6) valutazione delle attività svolte presso l'Università partner.

12- Esistono attività di inserimento nel mondo del lavoro? Di che tipo sono e come sono state organizzate?

Il Corso di Laurea ha aderito nell'anno accademico 2004/2005 al Progetto P.I.L., vale a dire ai Percorsi di Inserimento Lavorativo, destinati a laureandi ed inseriti nella programmazione didattica delle Facoltà, che rappresentano una sperimentazione innovativa, promossa e sviluppata da alcuni anni dal Job Centre della Facoltà di Economia.

L'obiettivo del Progetto PIL è quello di creare un percorso di qualificazione della didattica e di "accompagnamento" al mercato del lavoro, attraverso una fase integrata di istruzione - formazione - lavoro.

In particolare, il PIL (sulla falsariga dei CPE, contratti di prima esperienza, definiti a livello istituzionale a Ferrara nel 2000) prevede l'inserimento di un gruppo di laureandi in aziende ed enti con un contratto di lavoro della durata di 12 mesi, preceduto da un ciclo formativo specifico di aula e stage di 6 mesi. Lo scopo è quello di realizzare l'integrazione della fase conclusiva del percorso universitario con l'avvio di una prima, piena, esperienza lavorativa in un profilo tipico dei "mestieri" di riferimento del percorso di studi intrapreso.

Il PIL si realizza attraverso una successione di fasi che si sviluppano parallelamente ai tempi della didattica universitaria:

- a partire dalla fase di avvio del percorso (Giugno - Settembre, a conclusione degli insegnamenti dell'ultimo anno del corso universitario), in cui si procede all'individuazione degli studenti partecipanti e dei posti di lavoro presso le aziende interessate;

- per procedere con la fase formativa in aula (Ottobre - Dicembre), dedicata all'approfondimento di materie collegate all'entrata nei luoghi di lavoro (organizzazione aziendale, sicurezza e qualità nei processi produttivi, competenze professionali e mercati del lavoro) e all'analisi delle posizioni di lavoro disponibili, attraverso il confronto con i professionisti delle aziende partecipanti al progetto; al termine di questa fase avviene la selezione/abbinamento tra candidati e posti di lavoro;

- e arrivare all'entrata in azienda, per la fase di stage (Gennaio - Marzo), orientata all'apprendimento individuale delle competenze relative al profilo di inserimento previsto, e per il successivo periodo di lavoro (Marzo - Aprile dell'anno seguente), a tempo pieno e regolato da contratto fornito dall'azienda.

Durante il percorso PIL i laureandi proseguono il proprio iter di studi (esami residui, tesi e laurea), fruendo di crediti formativi, derivanti dalle attività a cui partecipano (lezioni d'aula, esperienze di stage e pratiche lavorative), che consentono di abbreviare i tempi del percorso universitario individuale.

Il Corso di Laurea in "Operatore del Turismo Culturale" è stato il primo della Facoltà di Lettere e Filosofia ad aderire al Progetto P.I.L., che è stato seguito in tutte le sue fasi dal Manager didattico, Dott. Livio Zerbini.

Alla sperimentazione del Progetto P.I.L. per il Corso di Laurea in "Operatore del Turismo Culturale" hanno partecipato complessivamente 7 studenti (Barboni Lisa, Bosso Laura, Bressan Stefania, Buratto Ilaria, Lucchiari Chiara, Mattioli Lucia e Trambaioli Silvia), di cui però nessuno è riuscito ad essere allocato.

D- MONITORAGGIO ANALISI E RIESAME

(Dati di ingresso e avanzamento degli studenti; opinione degli studenti e dei laureati; analisi e commento dei dati)

1- Riportare i dati di ingresso e di percorso dello studente compilando la [tabella D1](#)

2- Come è stata richiesta l'opinione degli studenti sulla didattica?

Oltre ai contatti diretti con il Presidente del CL, i docenti, i tutor (e-mail, colloqui ecc.) e al forum attivato nel sito C.A.R.I.D., che tuttora offrono importanti seppur non sistematiche indicazioni, a seguito delle iniziative intraprese nell'ambito dell'Innovazione didattica si ribadisce il positivo apporto dei contatti con il Manager Didattico e, soprattutto, l'acquisizione di opinioni derivate da uno specifico questionario diffuso telematicamente.

Questo ultimo strumento di informazione, in precedenza non esistente e dunque appositamente elaborato, ha finora evidenziato una sua buona articolazione strutturale e un'efficacia nella modalità di diffusione; permangono tuttavia problemi legati all'esiguo numero delle risposte pervenute da parte degli studenti, che sminuiscono l'affidabilità statistica dei risultati, inducendo a studiare più incisive forme di coinvolgimento.

3- Qual è l'opinione degli studenti sulla didattica?

Dai risultati si evince che il punteggio medio relativo alle varie componenti della didattica è attestato sul valore di 3, in una scala da 1 a 4. Ciò indica un sostanziale positivo gradimento da parte degli studenti.

4- Identificare i corsi che hanno ottenuto, nei questionari di valutazione della didattica di ateneo, una valutazione inferiore del 25% rispetto al valore medio e riportare le eventuali azioni correttive.

Come si può evincere dai dati della tabella allegata, i corsi che hanno conseguito una valutazione inferiore del 25% rispetto al valore medio sono: Storia dell'arte medioevale, relativamente alle voci: Interazione docente, Attività in presenza e Corrispondenza contenuti/aspettativa e Storia dell'arte moderna, relativamente alle voci: Tutor di contenuto, corrispondenza contenuti/ aspettativa e corrispondenza programma/esame.

In ragione di tali riscontri, si informeranno i docenti in questione, al fine di predisporre adeguate azioni correttive.

5- Descrivere l'efficacia dei servizi di contesto compilando la [tabella D2](#).

D- MONITORAGGIO ANALISI E RIESAME

(Inserimento occupazionale dei laureati)

6- Quale è l'efficacia esterna del CdS?

Per questa domanda e le seguenti, ferma restando la possibilità di acquisire informazioni attraverso preesistenti strumenti di rilevazione d'Ateneo ed extra, si segnala l'intendimento da parte del Gruppo di Valutazione di elaborare un apposito questionario da diffondere telematicamente, che consenta una più chiara e dettagliata conoscenza dei vari aspetti della questione, con specifico riferimento al CL. Allo stato attuale non si è dunque in grado di fornire ulteriori indicazioni.

7- Quanti laureati degli ultimi due anni lavorano?

//

8- Quale lavoro stanno facendo i laureati degli ultimi due anni?

//

9- Quale è l'opinione dei laureati sulla preparazione ricevuta?

//

10- Quale è l'opinione dei datori di lavoro sulla preparazione dei laureati?

//

D- MONITORAGGIO ANALISI E RIESAME

(Attività periodiche di riesame)

- 1. Descrivere le attività periodiche di riesame compilando la [tabella D3](#) (Analisi, monitoraggio, riesame del Corso)**
- 2. Come è stato gestito il processo di riesame (date riunioni per il riesame, verbali riunioni, dati presi in considerazione, identificazione delle opportunità di miglioramento, azioni correttive intraprese, risultati ottenuti).**

Il processo di riesame è stato gestito attraverso riunioni del GAV (7.06.2005); discussioni in sede di CCL; riunioni tra singoli membri del GAV, dimostrate efficaci nonostante la loro informalità.

Nel processo si sono utilizzati: dati desunti dal questionario per gli studenti sulla didattica; dati desunti dal questionario per gli studenti sullo stage-tirocinio; analisi e valutazioni del GAV.

Tra le opportunità di miglioramento individuate si ricordano: potenziamento dei processi conoscitivi e di raccolta dati sull'assetto e l'operatività del CL; stabilizzazione e potenziamento dell'apporto del GAV e del Manager Didattico; adeguamento alle più condivise indicazioni offerte dal Comitato di Indirizzo; incremento del numero dei docenti strutturati attraverso la programmazione didattica; modifica dell'articolazione del piano di studio, che preveda una migliore progressione e consequenzialità nell'iter didattico, anche in relazione alla Laurea Specialistica; riduzione della numerosità degli esami, attraverso accorpamenti di alcune materie, e ricalibratura dei crediti per singolo insegnamento, sulla base di 5-10 crediti, per riequilibrare i carichi di studio; organizzazione di un più efficace data-base dei tirocini, con orientamento tematico e verifica della loro efficacia; miglioramento delle strutture di sede; maggiore coinvolgimento dei docenti nei processi informativi e gestionali interni al CL; incremento delle attività collaterali in presenza (seminari, laboratori, iniziative formative integrative ecc.); interventi migliorativi nella gestione e nell'offerta didattica anche nel senso dell'internazionalizzazione; sviluppo di ulteriori procedure conoscitive con particolare riguardo alla continuazione degli studi attraverso la Laurea Specialistica o alla carriera lavorativa.

Sulle azioni correttive occorre premettere che molti dei problemi strutturali, organizzativi ed operativi individuati, dipendono da motivazioni di carattere generale (di Facoltà o Ateneo), assolutamente non risolvibili nello specifico ambito del CL.

Tra le azioni fino ad ora intraprese si ricordano comunque: incremento delle conoscenze sulle varie problematiche attraverso l'attività del GAV; incremento delle informazioni sulle esigenze delle PI attraverso l'attività del Comitato di Indirizzo; incremento dei rapporti con gli studenti attraverso l'attività del Manager Didattico; predisposizione, distribuzione e analisi dei questionari di monitoraggio sulla strutturazione e la didattica del CL e sugli stage; riorganizzazione del data-base dei tirocini; potenziamento delle attività collaterali in presenza (seminari ecc.); avvio di procedure volte alla ridefinizione delle attività formative e al riassetto del piano degli studi; avvio di procedure P.I.L. e

di internazionalizzazione.

INIZIATIVE SPECIALI DEL CdS

Tipo di iniziativa	Come è gestita	Risultati ottenuti
Introduzione di procedure di inserimento lavorativo	PIL	Iniziativa per ora avviata, attualmente in fase di consolidamento
Opportunità di internazionalizzazione del percorso formativo	Laurea congiunta in Operatore del Turismo Culturale tra le Università di Ferrara e di Alicante	Iniziativa in corso di ratifica e formalizzazione
Seminari in presenza	Non obbligatori ma incentivati dal Consiglio di CL, proposti da singoli docenti in sede oppure nel Polo di Argenta o nelle sedi disponibili a Comacchio	Buon gradimento da parte degli studenti, sia per il rapporto diretto istituito con i docenti, sia per la propedeuticità allo studio e all'esame
Conferenze e convegni	Organizzati su tematismi specifici, anche con il supporto del Dipartimento di Scienze Storiche ed il Museo Archeologico Nazionale di Ferrara	Interessanti come approfondimento tematico per gli intervenuti.

PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA EVIDENZIATI DAL RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE

Dimensione	Punti di forza	Punti di debolezza	Valutazione 1: non valutabile 2: accettabile 3: buono 4: eccellente
Sistema organizzativo	<ul style="list-style-type: none"> - gestione telematica dei rapporti con gli studenti e della didattica - acquisizione e analisi dei dati 	<ul style="list-style-type: none"> - non adeguata comunicazione tra i docenti - carenza di personale da destinare alle responsabilità di azione e alla sistematizzazione delle procedure 	2
A-Esigenze, obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - impostazione strategica del CL - fruibilità da parte di studenti lavoratori - ampiezza del bacino di utenza - ampia gamma di Soggetti esterni interessati 	<ul style="list-style-type: none"> - ridotta possibilità di personalizzazione dei percorsi formativi - necessità di rimodulazione del piano di studi e del rapporto tra crediti e esami 	3
B- Insegnamento, apprendimento, accertamento	<ul style="list-style-type: none"> - corrispondenza tra offerta, contenuti e aspettative - equilibrato rapporto tra ambito umanistico e tecnico-gestionale - utilità dello stage-tirocinio - efficacia del tutorato - 	<ul style="list-style-type: none"> - numerosità esami - insufficiente offerta di attività in presenza (seminari, laboratori, iniziative integrative) 	3

C-Risorse, Servizi	<ul style="list-style-type: none"> - struttura di supporto alla teledidattica 	<ul style="list-style-type: none"> - inadeguatezza delle infrastrutture di sede - carenza di docenti strutturati - carenza di fondi per docenti a contratto 	1
D- Monitoraggio, analisi, riesame	<ul style="list-style-type: none"> - acquisizione telematica dei dati conoscitivi - individuazione di iniziative di arricchimento del processo formativo 	<ul style="list-style-type: none"> - scarsa partecipazione dialettica da parte degli studenti - limitato coinvolgimenti di docenti, soprattutto a contratto 	2