

# **Rapporto di Autovalutazione 2006**

## **Corso di Studio**

**Operatore del Turismo Culturale** (Facoltà di Lettere – Classe 39)  
(Corso totalmente a distanza)

## **Presidente del GAV**

**Prof. Jacopo Ortalli**

## **Manager didattico**

**Dott. Leonardo Ricci / Dott.sa Paola Rizzati** (facenti funzioni)

## **Data di presentazione al NVA ed al Presidente del CdS**

**14 luglio 2006**

# SISTEMA ORGANIZZATIVO

(Gruppo di Autovalutazione)

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

13 giugno 2003. Riconfermato il 17 gennaio 2005. Modificato e integrato il 7 giugno 2006.

## 2- Da chi è composto?

Prof. Jacopo Ortalli (docente di Archeologia classica) – presidente  
Dott.sa Paola Rizzati / Dott. Leonardo Ricci (manager didattici) – segretari  
Prof.sa Maria Bollini (docente di Storia Greca)  
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 15/07/2006 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).**

Sostanzialmente la base organizzativa e funzionale del CL è rimasta inalterata rispetto al pregresso, fruendo peraltro di alcuni consolidamenti e perfezionamenti settoriali resi possibili dall'esperienza di autovalutazione fino ad oggi maturata.

In particolare, ormai collaudata risulta 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.

Nel corrente a.a. si devono peraltro segnalare due significative novità, che non mancheranno di incidere sulla struttura e sulle prospettive future del Corso.

In primo luogo si sottolinea il fatto che la gestione dell'e-learning (piattaforma informatica e servizi) non ricade più direttamente, come per il passato, nelle competenze del Centro di Ateneo C.A.R.I.D. In base ad apposita convenzione istituita con l'Ateneo tale gestione è stata infatti affidata all'Omniacom/CERTE di Argenta, con il coordinamento didattico del CARID. In proposito si rilevano tuttora alcune criticità, solo in parte in via di soluzione, tra le quali ricordiamo: la distanza fisica tra strutture universitarie ferraresi e sede Omniacom ad Argenta, che ha indotto ad attivare una presenza settimanale di collegamento per il tutorato presso la sede; la mancanza di un tutor preposto all'assistenza agli studenti fuori corso (ca. 200) che non fruiscono dell'interazione telematica; la mancata assegnazione di uno specifico incarico per il Manager Didattico d'Ateneo, cui attualmente sopperiscono i Dott. Ricci (Omniacom) e Rizzati (CARID).

Nel contempo sono da evidenziare le positive potenzialità di sviluppo dei servizi didattici e di assistenza che saranno in futuro garantite dall'attivazione di una nuova piattaforma informatica per l'e-learning ("Pegasus").

In secondo luogo si rammenta il progetto di generale rinnovamento dell'offerta didattica di Ateneo in via di elaborazione. In base a questo, nell'a.a. 2007/08 si prevede l'accorpamento dei due attuali CL in OTC e in Scienze dei Beni Culturali e Ambientali in un unico corso, sempre a distanza, che preserverebbe le rispettive competenze grazie alla creazione di due distinti curricula; ciò si inquadra in uno strategico ed articolato progetto interfacoltà (Lettere, Scienze, Economia), proiettato anche verso il rafforzamento delle Lauree Magistrali e ad un nuovo Dottorato da poco attivato.

Da ciò consegue il fatto che la situazione attuale del CL si presenta assai fluida ed in un certo senso provvisoria, fattori che rendono problematiche analisi previsionali e propositive riflettendosi pure in alcuni tratti di indeterminatezza nella redazione di questo rapporto.

## **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:**

<b>Tipo Documento</b>	<b>Funzione (G, L, R)</b>	<b>Gestione (Compilazione, responsabile)</b>	<b>Gestione (Archiviazione, responsabile)</b>
Legislazione e norme ministeriali	G	Ministero	Sito del MIUR
Decreti rettorali	G	Uffici del Rettorato	Uffici del Rettorato
Manifesto degli Studi del Corso di Laurea	G	Consiglio di Facoltà su indicazione del Consiglio del Corso di Laurea	Sito di Facoltà e di Ateneo (cartaceo presso Segreteria di Presidenza e Amministrativa)
Database degli Enti e delle Aziende per tirocini	G	Consiglio di Corso di Laurea, Manager Didattico, Tutor (ARDSU per le procedure di competenza)	Ufficio tirocini
Regolamento didattico di Ateneo	L	Senato Accademico	Sito di Ateneo e di Facoltà
Regolamento didattico della Facoltà di Lettere	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
Programmi di insegnamento	L	Docenti	Sito dell'Ateneo e Segreteria Studenti di Facoltà
Rapporti del GAV	L	GAV	Presidenza del Corso di Laurea, Nucleo di Valutazione di Ateneo
Database questionari studenti	L	Presidente del GAV, Manager Didattico, Tutor	Piattaforma e-learning
Registri delle lezioni	R	Docenti	Ufficio Personale Docente di Ateneo
Verbali degli esami	R	Docenti	Segreteria Studenti di Facoltà
Verbali del Consiglio di Facoltà di Lettere	R	Consiglio e Preside di Facoltà, Segreteria di Presidenza	Segreteria di Presidenza
Verbali del Consiglio di Corso di Laurea	R	Consiglio e Presidente del Corso di Laurea	Segreteria di Presidenza
Verbali del Comitato di Indirizzo	R	Comitato di Indirizzo e Presidente del Corso di Laurea	Presidenza del Corso di Laurea
Questionari studenti (compilati)	R	Presidente del GAV, Manager Didattico, Tutor	Presidenza del Corso di Laurea
Verbali del GAV	R	Presidente del GAV	Presidenza del Corso di Laurea

*Documenti di guida: leggi e norme nazionali, statuto di ateneo, regolamenti didattici, manifesto degli studi;*

*Documenti di lavoro: registri delle lezioni, verbali, questionari (prima della compilazione);*

*Documenti di registrazione: registri delle lezioni, verbali, questionari (dopo la compilazione).*

## **8- Quali sono le modalità di comunicazione con le Parti interessate (PI)? Come se ne valuta l'efficacia?**

La comunicazione con gli studenti avviene attraverso: i Manager Didattici e i tutor che interagiscono per l'insegnamento a distanza; ricevimento dei docenti; seminari introduttivi e didattici; bacheche, siti internet di Ateneo, Facoltà, e forum di piattaforma informatica; servizi di orientamento, manifesto degli studi; distribuzione e raccolta di questionari di valutazione della didattica e dei servizi.

Problematica è risultata, negli ultimi tempi, la comunicazione con i circa 200 studenti fuori corso, non

partecipi dell'interazione informatica, a causa del sopraggiunto trasferimento del tutor a ciò in precedenza preposto (dott. Filippo Secchieri).

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 soggetti esterni è attiva a diversi livelli tramite: informazioni e pubblicizzazioni, 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. Inoltre si segnalano: le riunioni del Gruppo di Autovalutazione, le riunioni del Comitato di Indirizzo, 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 sopra le cento unità e, in modo più diretto, attraverso l'entità dei contatti telematici con gli studenti, che si avvalgono anche di un questionario informatizzato.

Tra i punti negativi, oltre alla già segnalata difficoltà di interazione con gli studenti fuori corso, si nota una certa discontinuità e superficialità dei contatti con svariati docenti, soprattutto a causa dell'alto numero degli insegnamenti a contratto o "mutuati" che non consentono di avere una frequentazione ed un dialogo continuo. Pure si è ultimamente riscontrata una scarsa partecipazione dei membri esterni del Comitato di Indirizzo, cui probabilmente si dovrà sopperire attraverso un loro maggior coinvolgimento e nuove nomine.

### **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 e obiettivi	Consiglio di CL	Consiglio di CL, Presidente del CL, M.D.	Studenti
Coordinamento didattico ed organizzativo	Presidente CL	M.D.	Consiglio di CL e Studenti
Assistenza e tutorato per gli studenti	M.D.	M.D., tutor Omniacom/CERTE, coordinatore didattico CARID	Studenti
Processo formativo	Consiglio di CL	Consiglio di CL e Docenti	Consiglio di CL e Studenti
Gestione della comunicazione interna ed esterna	M.D.	Presidente del CL, Comitato di Indirizzo	Consiglio di CL e Studenti
Collegamento con il mondo del lavoro	Comitato di Indirizzo	M.D. e tutor attività di tirocinio/stage (dott. Leonardo Ricci e dott.sa Valentina Lambertini)	Consiglio di CL e Studenti
Analisi e miglioramento	Presidente GAV	GAV e sottocommissioni operative di monitoraggio	Presidente e Consiglio di CL

		(M.D. e dott. Massimiliano Vono –Omniacom-)	
--	--	---	--

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

In via preliminare si rammenta che al termine dell'attività del precedente M. D., dott. Livio Zerbini, nel primo semestre dell'a.a. 2005/06 si è verificata una vacatio funzionale in buona parte risolta solo con l'attivazione dei nuovi servizi Omniacom/CERTE, con coordinamento didattico del CARID.

Pur in assenza di una specifica formalizzazione d'ateneo, le funzioni di M.D. sono state allora assunte con competenze incrociate dal dott. Leonardo Ricci e dalla dott.sa Paola Rizzati, i quali, tra altre mansioni, hanno svolto le seguenti attività: orientamento ed assistenza nei confronti degli studenti; coordinamento didattico ed organizzativo in collaborazione con il Presidente e Vicario del CL (prof. Carlo Campi e prof. Alberto Boschi) e con la struttura CARID – Omniacom/CERTE; comunicazione interna ed esterna con studenti, altri soggetti interessati e mondo del lavoro; monitoraggio, raccolta ed analisi dei dati di concerto con il prof. Jacopo Ortali, anche in funzione della predisposizione del RAV

## 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)

### A1- Quali sono le Parti Interessate (PI) identificate?

Innanzitutto si segnalano gli studenti, con le loro aspettative formative e 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 diversificata.

Tra le altre 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 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.

### A2- Compilare la [tabella A1](#) relativa alla consultazione col sistema socio-economico.

### A3- 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; modificato e integrato il 7 giugno 2006.

Composto da:

Prof. Carlo Alberto Campi e prof. Alberto Boschi (presidente e vicario del CL) - presidente

Dott. Leonardo Ricci e dott.sa Paola Rizzati (manager didattici) – segretari

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)

Sig. Marco Pigozzi (studente)

#### **A4- Quali sono le esigenze espresse dalle PI?**

Gli studenti richiedono 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.

#### **A5- Quali sono le prospettive occupazionali e le stime di occupabilità dei laureati del CdS?**

Tenendo conto 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.

#### **A6- Quale tipo di laureato si vuol formare?**

Il CL, con il suo 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 attribuito allo stage-tirocinio – circa quattrocento ore - 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.

#### **A7- Compilare la [tabella A2](#) (Esigenze di formazione)**



**A8- Definire gli obiettivi formativi e l'articolazione per ambiti del piano degli studi compilando la [tabella A3](#).**

**Indicare il sito nel quale si possono trovare i Diploma Supplement degli insegnamenti del CdS.**

**Indicare la percentuale di insegnamenti del CdS che hanno il Diploma Supplement in rete.**

# **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)

**B1- Indicare i prerequisiti formativi richiesti o consigliati allo studente compilando la [tabella B1a](#) (selezione) o la [tabella B1b](#) (orientamento)**

**B2- Descrivere il piano di studi compilando la [tabella B2](#)**

**B3- Descrivere il calendario delle attività didattiche compilando la [tabella B3](#) (solo per le attività in presenza). Se è disponibile in rete fornire il link.**

**B4- Quali corsi o attività formative professionalizzanti sono stati introdotti?**

Ferma restando l'offerta di una solida base di tipo umanistico, il CL offre alcuni insegnamenti di orientamento economico-gestionale, per i quali v. il piano di studio, utili per un immediato accesso al mondo del lavoro. Inoltre si segnala l'importanza dello stage-tirocinio, di ben 400 ore, al fine di arricchire le esperienze degli studenti con un "primo rapporto di lavoro" guidato in contesto formativo.

**B5- Quanti sono i docenti esterni che hanno contribuito alla docenza e quale è stato il loro contributo didattico?**

Nei tre anni di corso sono 21 su 37 insegnamenti (I° a. 5 su 12; II° a. 10 su 14; III° a. 6 su 11)  
Il loro contributo è risultato sostanzialmente coerente ed efficace rispetto agli obiettivi formativi del corso.

**B6- 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?**

Sì. 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 diretti intrattenuti con gli studenti attraverso il forum telematico, il tutorato Omnicom/CERTE - C.A.R.I.D e di tirocinio, e l'attività del Manager Didattico.

Di notevole importanza e più sistematiche risultano poi 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 decisamente inadeguata da parte degli studenti, ciò che sollecita ad una migliore

pubblicizzazione di questo strumento di verifica e, soprattutto, all'elaborazione di forme di maggiore condivisione e coinvolgimento se non, addirittura, di obbligatorietà.

**B7- Le metodologie didattiche e le modalità di verifica dell'apprendimento sono adeguate all'erogazione on-line?**

In linea di massima sì, anche se risultati migliori potranno essere offerti dalla prossima attivazione della nuova piattaforma informatica "Pegasus" da parte dell'Omniacom/CERTE.

## **C-RISORSE E SERVIZI**

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

### **C1- Sono state individuate le necessità di docenza accademica e di docenza esterna?**

Sì, anche grazie alle lievi, progressive modifiche apportate grazie la sperimentazione attuata a partire dall'attivazione del CL. Come riferimento si è assunto il progetto originario riassunto negli insegnamenti presenti nel Piano degli Studi, con 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.

### **C2- La docenza copre i principali SSD ?**

Sì, la percentuale di copertura dei SSD previsti nelle attività di base e caratterizzanti è del 44,8%. 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). Nuove prospettive si aprono ora con la progettata realizzazione di un CL interfacoltà tra Lettere, Economia e Scienze.

### **C3- E' stato definito il contributo didattico 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.

### **C4- Il personale tecnico di supporto è adeguato alle esigenze?**

In buona parte sì, grazie all'ausilio del C.A.R.I.D. e di Omnicom/CERTE, per quanto concerne il personale tecnico di supporto per la modalità didattica a distanza, anche se sarebbe auspicabile un'integrazione delle unità. Più in generale si devono peraltro lamentare le persistenti carenze a livello del personale di ausilio didattico-amministrativo di Facoltà, soprattutto dopo la cessata attività del tutor

per gli studenti fuori corso.

### **C5- 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.

Nuove opportunità si profilano ora con l'acquisizione dell'ex Dipartimento di Fisica, ora destinato al Dipartimento di Scienze Storiche.

Si segnalano poi le infrastrutture destinate alla teledidattica garantite dal CARID e dall'Omniacom/CERTE presenti ad Argenta.

### **C6- Descrivere i locali utilizzati sia per l'organizzazione del corso sia per eventuali attività in presenza, compilando la [tabella C1](#) includendo aule, laboratori, biblioteche, attrezzature informatiche, sale studio, ecc.**

V. tabella C1

### **C7- La piattaforma tecnologica, gli spazi virtuali, le risorse tecnologiche virtuali sono adeguate agli obiettivi fissati?**

La piattaforma esistente è in grado di soddisfare le basilari esigenze connesse all'iscrizione on-line al CL, alla gestione degli appelli, all'erogazione dei contenuti didattici, all'interazione tramite forum generale e disciplinari. Da potenziare ulteriormente, anche in ottemperanza alla nuova normativa per l'e-learning, appaiono le procedure interattive di tracciamento e di supporto didattico agli studenti, alle quali dovrebbe sopperire l'imminente attivazione della nuova piattaforma "Pegasus".

### **C8- I requisiti tecnologici richiesti agli utenti consentono un efficace interfacciamento con la piattaforma tecnologica del CdS?**

Sì, in quanto è sufficiente un normale PC con collegamento internet.

# C-RISORSE E SERVIZI

(Attività di guida, assistenza e supporto agli studenti)

## **C9- Come sono state organizzate le attività di orientamento in ingresso?**

Le attività di orientamento in ingresso, su indicazione del Presidente di CL, sono state coordinate da tutor e Manager Didattici (dott. Livio Zerbini, dott. Leonardo Ricci, dott.sa Paola Rizzati) secondo diverse modalità.

Si segnalano: la divulgazione cartacea e telematica di informative relative al percorso di studi del CL, indirizzata al potenziale ampio bacino di utenza con la modalità dell'e-learning; la presenza al Salone dell'Orientamento e ad alcune manifestazioni sull'orientamento universitario e di settore legate al turismo culturale; i contatti diretti per via telematica e telefonica gestiti dal C.A.R.I.D. e da Omnicom/CERTE.

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.

## **C10- Come sono state organizzate le attività di assistenza in itinere?**

Vista la modalità didattica a distanza, le attività di assistenza in itinere avvengono attraverso i tutor del C.A.R.I.D. e di Omnicom/CERTE sia per le problematiche generali relative alla teledidattica, sia per ciascun insegnamento; i Manager Didattici si occupano dell'assistenza relativa al piano degli studi e agli altri aspetti del CL.

Assai opportuni sono poi risultati il temporaneo supporto (200 h.) offerto da un tutorato attivato secondo il progetto "Iter" (dott.sa Silvia Bozzato) ed il tutorato per gli studenti fuori corso fino a poco tempo fa garantito dal dott. Filippo Secchieri; di questi affiancamenti si deve ora lamentare la mancanza, che provoca significative ricadute negative su parte dell'ambito comunicativo.

## **C11- 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.

### **C12- E' stato attivato un database delle aziende disponibili al tirocinio?**

Sì, comprensivo di circa 300 opzioni.

In proposito si sottolinea che avvalendosi della tutor dott.sa Valentina Lambertini è stato dato seguito al progetto elaborato dal Gruppo di autovalutazione, relativo alla razionalizzazione del data-base dei Soggetti ospitanti, con una suddivisione di tipo tematico, di competenza e territoriale che potrà agevolare e meglio motivare le scelte degli studenti.

### **C13- Esistono attività di internazionalizzazione? Di che tipo sono e come sono state organizzate?**

In via preliminare si segnala come l'attrattività sovranazionale del CL sia comprovata dal fatto che il 12.6% degli iscritti è costituito da studenti stranieri.

Con riferimento, poi, al progetto di attivazione di un Corso di Laurea congiunto in Turismo Culturale tra le Università di Ferrara e di Alicante, descritto nel dettaglio nel RAV 2005, si rileva un rallentamento dovuto alla difficoltà da parte dell'Università di Alicante di procedere ad un conguaglio nel riconoscimento dei crediti formativi, stante la situazione di incertezza legislativa connessa alla riforma dell'ordinamento universitario spagnolo attualmente in atto.

### **C14- Esistono attività di inserimento nel mondo del lavoro? Di che tipo sono e come sono state organizzate?**

Il CL prosegue la positiva esperienza di adesione al progetto PIL già descritto nel RAV 2005, che ha permesso a diversi studenti di partecipare ad iniziative di orientamento ed inserimento lavorativo. Il non elevato numero di partecipanti consiglia comunque di provvedere ad una più ampia comunicazione di tale opportunità.

Si segnala inoltre che interessanti prospettive per gli studenti sono scaturite anche dalle conoscenze maturate in strutture private nel corso dello stage.

## **D- MONITORAGGIO ANALISI E RIESAME**

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

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

**D2- 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 nei mezzi di diffusione; permangono tuttavia problemi legati ai tempi di diffusione e 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.

(Vedi Questionario Allegati [1](#) - [2](#) - [3](#) - [4](#) -)

**D3- Qual è l'opinione degli studenti sulla didattica?**

Mediamente l'opinione sulla didattica erogata dal CL risulta positiva, con differenziazioni connesse ai singoli insegnamenti.

Giudizi contrastanti emergono talora nell'apprezzamento della modalità di insegnamento a distanza, che per sua natura implica il vantaggio di un'agevole partecipazione di studenti lavoratori e fuori sede, allo svantaggio di un limitato rapporto diretto coi docenti: circostanza che ha indotto ad attuare un progressivo incremento delle attività seminariali e di laboratorio in presenza offerte da singoli docenti.

**D4- 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.**

Lo scarso numero di risposte date dagli studenti, che non supera il 10% degli iscritti, non permette risposte attendibili. A livello indiziario e tendenziale emerge comunque una ridottissima percentuale di criticità che verranno comunque monitorate in modo specifico.

**D5- Descrivere l'efficacia dei servizi di contesto compilando la [tabella D2](#).**



## **D- MONITORAGGIO ANALISI E RIESAME**

(Inserimento occupazionale dei laureati)

### **D6- Quale è l'efficacia esterna del CdS?**

Pur nell'assenza di specifici strumenti di verifica, i dati relativi al trend delle immatricolazioni, all'attrattività anche internazionale del corso e ai giudizi di stage, suggeriscono un'apprezzabile efficacia della formazione offerta dal CL.

### **D7- Quanti laureati degli ultimi due anni lavorano?**

Vedi dati di Alma Laurea ([www.almalaurea.it](http://www.almalaurea.it))

### **D8- Quale lavoro stanno facendo i laureati degli ultimi due anni?**

//

### **D9- Quale è l'opinione dei laureati sulla preparazione ricevuta?**

//

### **D10- Quale è l'opinione dei datori di lavoro sulla preparazione dei laureati?**

//

## D- MONITORAGGIO ANALISI E RIESAME

(Attività periodiche di riesame)

**D11- Descrivere le attività periodiche di riesame compilando la [tabella D3](#) (Analisi, monitoraggio, riesame del Corso).**

**D12- Come è stato gestito il processo di riesame?(dati presi in considerazione, identificazione delle opportunità di miglioramento, azioni correttive intraprese, risultati ottenuti)**

Il processo di riesame è stato attuato attraverso riunioni del GAV, discussioni in sede di CCL ed incontri informali. Si segnala inoltre l'attivazione di tavoli interfacoltà (Lettere, Scienze, Economia), rivelatesi essenziali per una valutazione di più ampio orizzonte, finalizzata al riconoscimento del quadro esistente e alla determinazione degli indirizzi progettuali tesi a programmare l'attivazione dall'a.a. 2007/08 di un nuovo CL interfacoltà in Beni Culturali con curricula scientifici e turistico-economici.

I dati esaminati derivano dal CSI (Centro Servizi Informatico), dal questionario per gli studenti sulla didattica, dai tracciati rilevabili tramite la piattaforma informatica interattiva, dalla segreteria amministrativa.

Le opportunità di miglioramento riguardano in particolare: ammodernamento della piattaforma informatica; incremento del numero di docenti strutturati; razionalizzazione delle offerte di stage/tirocinio; potenziamento del tutorato, con particolare riguardo agli studenti fuori corso; incremento delle attività collaterali in presenza.

Si sottolinea poi che l'esperienza maturata con l'elaborazione di un modello schedografico informatizzato per gli studenti, pur essendosi dimostrato efficace dal punto di vista tecnico ed operativo, dovrebbe implicare forme e tempi di diffusione che rendessero più cogenti, se non obbligatorie, le risposte.

Per quanto riguarda le azioni correttive, si sottolinea che in gran parte dipendono da fattori che travalicano le possibilità di intervento da parte del CL (programmazione didattica, budget, nomine di Ateneo). Contatti sono comunque stati presi con le strutture di Ateneo per sottoporre e, possibilmente, risolvere diverse criticità, anche nell'ambito del riassetto generale dell'offerta didattica e della stabilizzazione dei rapporti in convenzione tra l'Università, il CARID e l'Omniacom/CERTE.

Buoni risultati sono stati comunque già ottenuti nell'incremento delle attività didattiche collaterali in presenza, nella razionalizzazione delle offerte di Stage/tirocinio, nella riorganizzazione degli appelli d'esame.

## INIZIATIVE SPECIALI DEL CdS

Tipo di iniziativa	Come è gestita	Risultati ottenuti
Potenziamento e razionalizzazione dello stage/tirocinio	Tramite Tutor e gruppo informale di lavoro, intervenendo sul data-base	Buoni
Procedure di inserimento lavorativo	Procedure PIL	In via di consolidamento
Seminari in presenza	Dai singoli Docenti	Buoni, perfettibili
Affinamento della modulistica telematica	GAV e supporto CARID – Omnicom/CERTE	Buoni a livello operativo, migliorabili come risposta degli studenti

## PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA EVIDENZIATI DAL RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE

<b>Dimensione</b>	<b>Punti di forza</b>	<b>Punti di debolezza</b>	<b>Valutazione</b> 1: non valutabile 2: accettabile 3: buono 4: eccellente
<b>Sistema organizzativo</b>	Gestione telematica Acquisizione dei dati Stage	Carenza di personale tecnico e docente	<b>2</b>
<b>A-Esigenze ed obiettivi</b>	Impostazione strategica e formativa del CL Attrattività e ampiezza del bacino di utenza Corrispondenza rispetto alle esigenze dei Soggetti esterni interessati	Ridotta personalizzazione dei percorsi formativi Necessità di adeguamento del piano di studi	<b>3</b>
<b>B- Processo formativo</b>	Equilibrato rapporto tra ambito umanistico e gestionale Contatto con il mondo del lavoro Corrispondenza tra aspettative e contenuti	Scarsi contatti con i docenti Numerosità degli esami	<b>3</b>
<b>C-Risorse e Servizi</b>	Piattaforma informatica	Insufficiente numero di docenti strutturati e di fondi per docenze a contratto	<b>1</b>
<b>D- Monitoraggio, analisi e riesame</b>	Modulistica e tracciabilità telematica	Scarsa partecipazione da parte degli studenti e di docenti non strutturati	<b>2</b>

--	--	--	--