



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
**FIRENZE**

Presidio  
della  
Qualità

## Commissione Paritetica Docenti-Studenti

Scuola di Studi Umanistici e della Formazione

Relazione annuale 2025

**Relazione approvata nella seduta della CPDS del 17/12/2025**

Template commentato  
(Rev.2\_ottobre 2025)



## Premessa

Il presente documento costituisce il modello commentato per la stesura della **Relazione Annuale (RA)** della CPDS. Il modello è costituito da quattro sezioni.

**Parte generale:** riporta informazioni relative all'organizzazione della Scuola (composizione, organi e commissioni), al complesso dell'offerta formativa con indicazione dei Dipartimenti di afferenza, oltre alle modalità di lavoro della CPDS.

**Sezione Corsi di Studio (CdS):** contiene le Schede di CdS per ogni percorso formativo (L, LM, LM C.U.) la CPDS, nel suo ruolo valutativo e per ogni aspetto da considerare, esprime un giudizio con indicazione di punti di forza ed aree di miglioramento. In questa sezione la CPDS potrà esprimere una valutazione di efficacia su azioni intraprese dal CdS per il superamento di eventuali criticità segnalate dalla CPDS stessa in anni precedenti.

**Sezione Scuola:** tratta gli aspetti trasversali (es. gestione degli appelli, orario di lezione, tirocini, ecc.) che interessano l'offerta formativa nel suo complesso ed i servizi agli studenti. Può contenere considerazioni e valutazioni su aspetti positivi e aree di miglioramento che accomunano gruppi di CdS il cui coordinamento è di responsabilità della Scuola. Può altresì contenere proposte di miglioramento del sistema di AQ.

**Sezione Autovalutazione:** seguendo il modello ANVUR, in questa sezione, la CPDS si autovaluta; effettua, cioè, una analisi critica del proprio operato individuando punti di forza ed aree di miglioramento che hanno caratterizzato le attività svolte nell'anno di riferimento della Relazione. Questa sezione è funzionale alle attività del Nucleo di Valutazione.



## I - PARTE GENERALE

### **Composizione**

L'attuale composizione della CPDS, stabilita con delibera del Consiglio delle Scuola del 12.12.2019 con modifiche portate in comunicazione al Consiglio in sedute successive, rispetta quanto previsto dall'art. 6 del Regolamento di Ateneo delle Scuole.

Cognome e Nome	Ruolo nella Commissione	Eventuale altro incarico istituzionale
1. NANNI Paolo	L-1 Docente del CdS in Storia e tutela dei Beni archeologici, artistici, archivistici e librari	Presidente Sistema Bibliotecario di Ateneo
2. NDOCI Emanuela	L-1 Studente del CdS in Storia e tutela dei Beni archeologici, artistici, archivistici e librari	Rappresentante degli studenti nel Cdsi L-1, Rappresentante degli studenti nel dipartimento SAGAS
3. FRANCHI Roberta	L-10 Docente del CdS in Lettere	
4. LOMBARDINI Luisa	L-10 Studente del CdS in Lettere	
5. CECCONI Elisabetta	L-11 Docente del CdS in Lingue, letterature e studi interculturali	Delegato all'orientamento
6. GALLO Erika Roberta	L-11 Studente del CdS in Lingue, letterature e studi interculturali	
7. BRAVI Luca	L-19 Docente del CdS in Scienze dell'Educazione e della Formazione	



Cognome e Nome	Ruolo nella Commissione	Eventuale altro incarico istituzionale
8. GUARDUCCI Elena	L-19 Studente del CdS in Scienze dell'Educazione e della Formazione	
9. Cantelli Chiara	L-20 Docente del CdS in Scienze Umanistiche per la Comunicazione	
10. DONATINI Ilaria	L-20 Studente del CdS in Scienze Umanistiche per la Comunicazione	
11. TARANTINO Giovanni	L-3 Docente del CdS Discipline delle arti, della musica e dello spettacolo	Delegato del Dipartimento SAGAS alla Cooperazione e all'Internazionalizzazione; Membro Giunta SAGAS; Membro Gruppo di Gestione LIEC; Direttore Centro Interuniversitario GLOBHIS; Membro Comitato di Gestione del Centro Jean Monnet; Membro Gruppo Qualità Dottorato Studi Storici; Membro Comitato Didattico Scienze Storiche; Delegato Erasmus DAMS e PROGEAS
12. FATTORINI Gabriele	L-3 Docente del CdS in Progettazione e gestione di eventi e imprese dell'arte e dello spettacolo	



Cognome e Nome	Ruolo nella Commissione	Eventuale altro incarico istituzionale
13. GOVERNA Carlo	L-3 Studente del CdS Discipline delle arti, della musica e dello spettacolo	
14. FRAGGIACOMO Roberta	L-3 Studente del CdS in Progettazione e gestione di eventi e imprese dell'arte e dello spettacolo	
15. GALIMI Valeria	L-42 Docente del CdS in Storia	
16. UGOLINI Sofia	L-42 Studente del CdS in Storia	Rappresentante degli studenti nel CdS Storia L42 ; Rappresentante degli studenti nel dipartimento SAGAS
17. MORANI Roberto	L-5 Docente del CdS in Filosofia	
18. Bonaiuti Cosmo	L-5 Studente del CdS in Filosofia	
19. ROSSI Emanuela	LM- 64 Docente del CdS Intermediazione culturale e religiosa	
20. BOSCHETTO Luca	LM-14 Docente del CdS Magistrale in Filologia Moderna	Docente tutor del Curriculum internazionale in Studi sul Rinascimento europeo.
21. GARGANI Gioele	LM-14 Studente del CdS Magistrale in Filologia Moderna	
22. SLAVICH CARLO	LM-15 Docente del CdS Magistrale in Filologia, letteratura e storia dell'antichità	
23. BULFAMANTE Lorenzo	LM-15 Studente del CdS Magistrale in Filologia, letteratura e storia dell'antichità	Membro del Comitato paritetico per la



Cognome e Nome	Ruolo nella Commissione	Eventuale altro incarico istituzionale
		didattica.
24. CATAGNOTI Amalia	LM-2 Docente del CdS Magistrale in Archeologia	
25. CORTI PERUZZI Lorenzo	LM-2 Studente del CdS Magistrale in Archeologia	Rappresentante degli studenti eletto del CdS.
26. FRACCARO Francesca	LM-36 Docente del CdS Magistrale in Lingue e civiltà dell'Asia e dell'Africa	
27. Marchiò Sasha	LM-36 Studente del CdS Magistrale in Lingue e civiltà dell'Asia e dell'Africa	
28. FUNARI Fernando	LM-37 Docente del CdS Magistrale in Lingue e letterature europee e americane	
29. Manenti Elena	LM-37 Studente del CdS Magistrale in Lingue e letterature europee e americane	
30. MORRIELLO Rossana	LM-5 Docente del CdS Magistrale in Scienze Archivistiche e Biblioteconomiche	L-1 Responsabile della Qualità ; L-1 Componente della Commissione Erasmus del CdS; L-1 Delegata al sito web, alla piattaforma Moodle e all'informatica; Componente Commissione Erasmus della Scuola di Studi Umanistici e della Formazione ; LM-5 Delegata ai piani di studio, crediti linguistici e di laboratorio, LM-5 Delegata Erasmus e internazionalizzazio



Cognome e Nome	Ruolo nella Commissione	Eventuale altro incarico istituzionale
		ne; LM-5 Delegata Erasmus italiano; LM-5 Componente del Comitato per la didattica del CdS; Commissione Open Access del Dipartimento SAGAS; Componente del Comitato ordinatore del Master di secondo livello in Archivistica e Biblioteconomia
31. SABATINO Marialuna	LM-5 Studente del CdS Magistrale in Scienze Archivistiche e Biblioteconomiche	
32. GUETTA Silvia	LM-50 Docente del CdS Magistrale in Dirigenza Scolastica e Pedagogia per l'inclusione	
33. PASTRO Veronica	LM-50 Studente del CdS Magistrale in Dirigenza Scolastica e Pedagogia per l'inclusione	
34. DE MARIA Francesco	LM-57/LM-85 Docente del CdS Magistrale in Scienze Pedagogiche e Management della formazione per lo Sviluppo sostenibile	Delegato Orientamento; Delegato Comunicazione; Delegato Inclusione e Benessere; Membro del Comitato per la didattica
35. SABATINI Wreni	LM-57/LM-85 Studente del CdS Magistrale in Scienze Pedagogiche e Management della formazione per lo Sviluppo sostenibile	Rappresentante degli studenti eletta del CdS



Cognome e Nome	Ruolo nella Commissione	Eventuale altro incarico istituzionale
36. RICCI Lorenzo	LM-64 Studente del CdS Intermediazione culturale e religiosa	
37. JANDELLI Cristina	LM-65 Docente del CdS Magistrale in Scienze dello Spettacolo	
38. TROPEA Daisy	LM-65 Studente del CdS Magistrale in Scienze dello Spettacolo	
39. CROSILLA Maria Laura	LM-78 Docente del CdS Magistrale in Logica, Filosofia della Scienza e Metodi della Ricerca	
40. FRILLI Guido	LM-78 Docente del CdS Magistrale in Scienze Filosofiche	
41. WRH Giacomo	LM-78 Studente del CdS Magistrale in Logica, Filosofia della Scienza e Metodi della Ricerca	
42. PASSINI Giulio	LM-78 Studente del CdS Magistrale in Scienze Filosofiche	
43. PUCCI Marina	LM80 Docente del CdS Magistrale Geography, spatial management, Heritage for International Cooperation e Presidente della Commissione	L1/LM2: delegata ai tirocini LM2: delegata Erasmus
44. LEGA MARTINO	LM-80 Studente del CdS Magistrale Geography, spatial management, Heritage for International Cooperation	
45. BOTTONI Stefano	LM-84 Docente del CdS in Scienze Storiche	Delegato ERASMUS Dip. SAGAS; Delegato Piano di Studi Dip. SAGAS; Membro del Comitato per la Didattica del CdS Storia (L42)
46. MUGNAINI Matteo	LM-84 Studente del CdS in Scienze Storiche	



Cognome e Nome	Ruolo nella Commissione	Eventuale altro incarico istituzionale
47. BRACCI Francesca	LM-85bis Docente del CdS Magistrale a ciclo unico in Scienze della Formazione Primaria	
48. DONATINI Giulia	LM-85bis Studente del CdS Magistrale a ciclo unico in Scienze della Formazione Primaria	
49. BACCI Giorgio	LM-89 Docente del CdS Magistrale in Storia dell'Arte	Membro del Comitato per la didattica L-1; membro della Commissione per l'accesso al corso di laurea LM-89; Delegato alle disabilità LM-89.
50. PASQUARIELLO Ester	LM-89 Studente del CdS Magistrale in Storia dell'Arte	Rappresentante degli studenti LM-89; rappresentante degli studenti nel dipartimento SAGAS.
51. MANZINI Maria Rita	LM-92 Docente del CdS Magistrale in Pratiche, linguaggi e culture della Comunicazione	
52. BALDI Giulia	LM-92 Studente del CdS Magistrale in Pratiche, linguaggi e culture della Comunicazione	

*Modalità di lavoro della CPDS e calendario attività svolte*

## I.1 – Modalità di lavoro della CPDS, articolazione interna e temi trattati

La Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS) della Scuola di Studi Umanistici e della Formazione non è articolata in sottocommissioni formali: opera in forma collegiale, con una ripartizione interna dei compiti principalmente per area (umanistica / formazione) e per singoli Corsi di Studio, affidati ai diversi componenti (docenti e studenti) ai fini dell'analisi dei dati e della redazione delle schede.



L'attività della CPDS, nell'anno di riferimento della Relazione Annuale 2025, si è sviluppata secondo una scansione temporale articolata in fase preparatoria e fase operativa.

#### Fase preparatoria (giugno–luglio)

Nei mesi di giugno e luglio, prima dell'avvio dei lavori di analisi e redazione, la Presidente della CPDS, in raccordo con la segreteria della Scuola, ha svolto tramite comunicazioni e-mail un lavoro sistematico di:

- verifica della composizione della Commissione, con particolare attenzione ai rappresentanti degli studenti che risultano laureati o laureandi, e ai docenti che hanno assunto altri incarichi;
- sollecitazione ai Corsi di Studio affinché, ove necessario, procedessero rapidamente alla nomina di eventuali sostituti, da comunicare alla segreteria di Scuola, in modo da garantire una CPDS pienamente operativa all'avvio del ciclo di lavoro sulla Relazione 2025;
- richiamo all'importanza della Relazione Annuale 2025, che costituirà un documento di riferimento in vista della prossima visita ANVUR/CEV, e alla necessità di assicurare la continuità della rappresentanza in CPDS. In tal senso, già nelle riunioni autunnali dell'anno precedente era stato chiesto ai membri di valutare, per quanto possibile, il mantenimento del proprio ruolo proprio in previsione della visita.

#### Fase operativa (settembre–dicembre)

I lavori veri e propri della CPDS si sono intensificati a partire da settembre, quando sono divenuti accessibili i dati SISVALIDIDAT (studenti in corso e laureandi) e le Schede di Monitoraggio Annuale (SMA) dei Corsi di Studio. In questa fase sono state convocate riunioni plenarie (svolte come di consueto in modalità online) e si è svolto un lavoro continuativo di analisi e redazione tramite il Drive condiviso e lo scambio di comunicazioni via e-mail.

Complessivamente, i temi trattati nel corso dell'anno hanno riguardato:

- la programmazione del lavoro sulla Relazione Annuale 2025 e il coordinamento delle schede CdS e delle parti di Scuola;
- l'analisi dei dati SISVALIDIDAT 2024/25 e delle SMA, con particolare attenzione agli aspetti organizzativi e ai servizi di supporto;
- la valutazione delle modifiche di ordinamento di cinque Corsi di Studio;
- il dialogo con il Presidio/Nucleo per la Qualità in merito all'aggiornamento del template della Relazione, alle richieste di lettura preliminare e alle osservazioni sulla Relazione 2024;
- la verifica della presa in carico, da parte di Scuola e CdS, delle indicazioni formulate nelle Relazioni precedenti;
- la predisposizione della documentazione da trasmettere al Presidio e da presentare nei Consigli di CdS e di Scuola in vista della visita ANVUR/CEV

#### Attività svolte

Data/periodo	Attività (esempi)
Gennaio-Aprile 2025	<i>I membri della CPDS comunicano nelle sedi dei consigli di CdS quanto riportato nella RA e le azioni di miglioramento suggerite. A livello della scuola la RA viene discussa nel consiglio della scuola</i>



Giugno/Luglio 2025	<p><i>Prima riunione CPDS (riunione intermedia): monitoraggio dell'offerta formativa e valutazione della qualità della didattica</i></p>
02/10/2025	<ul style="list-style-type: none"><li>● <i>Primo incontro formale del ciclo RA 2025, con il seguente focus:</i><ul style="list-style-type: none"><li>○ <i>comunicazioni generali e richiamo al ruolo centrale della Relazione 2025 in vista della visita ANVUR 2026 (a seconda dei CdS selezionati);</i></li><li>○ <i>preparazione della Relazione Annuale, definizione delle schede di competenza dei singoli CdS, organizzazione del lavoro su Drive e definizione del calendario delle riunioni successive;</i></li><li>○ <i>discussione di eventuali proposte da indirizzare al Nucleo di Valutazione interna per il miglioramento dei servizi agli studenti, l'identificazione di criteri per il monitoraggio dell'offerta formativa e la definizione di indicatori per la valutazione dei servizi agli studenti;</i></li><li>○ <i>approvazione del verbale della riunione del 19/12/2024.</i></li></ul></li></ul>
13/11/2025	<p><i>Convocata in vista della scadenza di Ateneo per il parere sulle modifiche di ordinamento, con il seguente ordine del giorno:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ <i>comunicazioni;</i></li><li>○ <i>espressione del parere della CPDS sulle modifiche degli ordinamenti didattici di cinque Corsi di Studio, con analisi dell'impatto su carichi didattici, coerenza degli obiettivi formativi e fruibilità dei percorsi per gli studenti;</i></li><li>○ <i>Relazione Annuale 2025: problemi e strategie di compilazione, condivisione delle difficoltà operative e definizione delle modalità di lavoro per completare le schede di CdS e le parti di Scuola;</i></li><li>○ <i>composizione della CPDS: ulteriore sollecitazione ai rappresentanti dei CdS a verificare la posizione dei membri studenti ancora incerti e a procedere, se necessario, alla loro sostituzione.</i></li></ul>
17/12/2025	<p><i>Incontro dedicato alla conclusione del percorso, con il seguente focus:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ <i>discussione e approvazione della Relazione Annuale CPDS 2025, nelle parti di livello Scuola e nelle schede dei singoli CdS;</i></li><li>○ <i>esame congiunto delle parti di Scuola (Sezioni I, III, IV), messe a disposizione in bozza sul Drive (cartella “2025” → “parti della Scuola”) e già trasmesse in versione preliminare al Presidio di Qualità per la lettura;</i></li><li>○ <i>richiesta ai membri di caricare le schede di Relazione a livello di CdS nelle rispettive cartelle dedicate, con un minimo anticipo, al fine di consentire un lavoro di uniformazione e armonizzazione prima dell’invio definitivo;</i></li><li>○ <i>pianificazione della restituzione della Relazione nei Consigli di Corso di Studio e nel Consiglio di Scuola (sedute di gennaio–febbraio), in modo che le valutazioni e le proposte della CPDS possano essere discusse negli organi competenti e tradursi in azioni di miglioramento.</i></li></ul>



## I.2 – Modalità di lavoro

Come indicato al punto I.1, la Commissione Paritetica Docenti-Studenti della Scuola di Studi Umanistici e della Formazione **non è articolata in sottocommissioni formali**: il lavoro si svolge in forma collegiale, con una distribuzione interna dei compiti principalmente per area (umanistica / formazione) e per singoli Corsi di Studio affidati ai diversi componenti.

Le **modalità di lavoro** adottate sono le seguenti:

- **Riunioni plenarie online**

La CPDS si riunisce in seduta plenaria, di norma **in modalità online**, per:

- condividere i dati (SISVALIDAT, SMA, documentazione di Scuola e di Ateneo);
- discutere criticità e punti di forza a livello di Corsi di Studio e di Scuola;
- definire le linee comuni di valutazione e le proposte di miglioramento;
- esaminare e approvare la versione finale della Relazione Annuale.

- **Ripartizione dei compiti per CdS e aree**

All'interno della Commissione:

- i componenti **docenti e studenti** assumono la responsabilità di uno o più **Corsi di Studio**, per i quali curano l'analisi dei dati e la redazione/aggiornamento delle relative schede;
- i membri che insistono sull'area umanistica e sull'area della formazione fungono da riferimento per le rispettive aree disciplinari, favorendo un inquadramento omogeneo delle osservazioni.

- **Uso del Drive condiviso di Scuola**

La CPDS utilizza un **Drive condiviso** strutturato in cartelle dedicate, nel quale sono archiviati:

- la documentazione di riferimento inviata dal Presidio e dagli uffici di Ateneo (linee guida, template, schede di analisi, presentazioni, ecc.);
- le bozze delle **parti di livello Scuola** (Sezioni I, III, IV) della Relazione Annuale;
- le **schede dei singoli Corsi di Studio**, organizzate per area e per CdS, che i componenti caricano e aggiornano progressivamente.

Questo strumento consente un lavoro **asincrono** e tracciabile, facilitando anche l'armonizzazione finale dei testi.

- **Scambio di comunicazioni via e-mail e supporto della segreteria di Scuola**

Tra una riunione plenaria e l'altra, il coordinamento avviene attraverso:

- scambi e-mail fra la Presidente, i membri della CPDS e la **segreteria di Scuola**;
- supporto della segreteria nella gestione delle convocazioni, nella raccolta delle giustificazioni di assenza, nell'aggiornamento della composizione della Commissione e nella messa a disposizione dei verbali e dei materiali di lavoro.

- **Elaborazione e armonizzazione della Relazione**

Sulla base dei contributi caricati nel Drive:

- i singoli membri elaborano le **schede dei CdS** di competenza;
- la Presidente, in accordo con la Commissione, cura la **redazione e armonizzazione** delle sezioni di livello Scuola (Sezioni I, III, IV), integrando i dati quantitativi (SISVALIDAT, SMA, indicatori di Ateneo) con le informazioni qualitative ricevute da Corsi di Studio, commissioni e servizi di Scuola;
- la versione di bozza delle parti di Scuola viene condivisa con i membri e, ove richiesto,



trasmessa al Presidio di Qualità per lettura preliminare, prima dell'approvazione in seduta CPDS.

• Restituzione nei CdS e in Consiglio di Scuola

Una volta approvata, la Relazione Annuale:

- viene trasmessa alla **Scuola**, che la inserisce all'ordine del giorno del **Consiglio di Scuola** (riunioni di gennaio–febbraio);
- viene presentata dai singoli componenti nei **Consigli di Corso di Studio** di riferimento, così da garantire il ritorno delle valutazioni e delle proposte di miglioramento agli organi responsabili della progettazione e gestione dell'offerta formativa.

### ***Offerta didattica della Scuola***

L'offerta didattica della Scuola relativa all'A.A. 2024/2025 è costituita da n. 9 Corsi di Laurea (L), n.16 Corsi di Laurea magistrale (LM) e n. 1 Corsi di Laurea Magistrale a Ciclo Unico (LMCU):

Classe	Corso di Studio	Presidente (P) / Referente (R)	Consiglio CdS (U/C)	Dipartimento referente (sigla)
L-1	STORIA E TUTELA DEI BENI ARCHEOLOGICI, ARTISTICI, ARCHIVISTICI E LIBRARI	Federico Contardi (P)	U	SAGAS
L-3	DISCIPLINE DELLE ARTI, DELLA MUSICA E DELLO SPETTACOLO	Caterina Pagnini (P)	U	SAGAS
L-3	PROGETTAZIONE E GESTIONE DI EVENTI E IMPRESE DELL'ARTE E DELLO SPETTACOLO	Marco Mangani (P)	U	SAGAS
L-5	FILOSOFIA	Anna Rodolfi (P)	C con LM-78	DILEF
L-10	LETTERE	Francesca Murano (P)	U	DILEF
L-11	LINGUE, LETTERATURE E STUDI INTERCULTURALI	Ilaria Natali (P)	C con LM-37	FORLILPSI
L-19	SCIENZE DELL'EDUCAZIONE E DELLA FORMAZIONE	Fabio Togni (P)	U	FORLILPSI
L-20	SCIENZE UMANISTICHE PER LA COMUNICAZIONE	Silvano Zipoli Caiani (P)	U	DILEF
L-42	STORIA	Maria Antonia Paiano (P)	U	SAGAS
LM-2	ARCHEOLOGIA	Luca Cappuccini (P)	U	SAGAS
LM-5	SCIENZE ARCHIVISTICHE E BIBLIOTECONOMICHE	Annantonio Martorano (P)	U	SAGAS
LM-14	FILOLOGIA MODERNA	Irene Gambacorti (P)	U	DILEF
LM-15	FILOLOGIA, LETTERATURA E STORIA DELL'ANTICHITÀ	Giulio Vannini (P)	U	DILEF
LM-36	LINGUE E CIVILTÀ DELL'ASIA E DELL'AFRICA	Valentina Pedone (P)	U	FORLILPSI
LM-37	LINGUE E LETTERATURE	Federico Fastelli	C con L-11	FORLILPSI



Classe	Corso di Studio	Presidente (P) / Referente (R)	Consiglio CdS (U/C)	Dipartimento referente (sigla)
	EUROPEE E AMERICANE	(P)		
LM-50	DIRIGENZA SCOLASTICA E PEDAGOGIA PER L'INCLUSIONE	Davide Capperucci (P)	U	FORLILPSI
LM-57/85	SCIENZE PEDAGOGICHE E MANAGEMENT DELLA FORMAZIONE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE	Giovanna Del Gobbo (P)	U	FORLILPSI
LM-64	INTERMEDIAZIONE CULTURALE E RELIGIOSA	Isabella Gagliardi (P)	U	SAGAS
LM-65	SCIENZE DELLO SPETTACOLO	De Santis (P)	U	SAGAS
LM-78	SCIENZE FILOSOFICHE	Anna Rodolfi (P)	C con L-5	DILEF
LM-78	LOGICA, FILOSOFIA E STORIA DELLA SCIENZA	Anna Rodolfi (P)	C con L-5	DILEF
LM-80	GEOGRAPHY, SPATIAL MANAGEMENT, HERITAGE FOR INTERNATIONAL COOPERATION	Matteo Puttilli (P)	U	SAGAS
LM-84	SCIENZE STORICHE	Ida Gilda Mastrorosa (P)	U	SAGAS
LM-85 bis	SCIENZE DELLA FORMAZIONE PRIMARIA	Emiliano Macinai (P)	U	FORLILPSI
LM-89	STORIA DELL'ARTE	Cristiano Giometti (P)	U	SAGAS
LM-92	PRATICHE, LINGUAGGI E CULTURE DELLA COMUNICAZIONE	Benedetta Baldi (P)	U	DILEF

Nella tabella sono riportati i Presidenti dei Corsi di Studio in carica alla data di redazione della presente Relazione. In alcuni casi tali nominativi possono non coincidere con quelli in carica nell'a.a. 2024/2025 (periodo di riferimento dei dati), in ragione dei normali avvicendamenti intervenuti nel frattempo.

### ***Struttura organizzativa della Scuola***

La struttura organizzativa della Scuola è riportata sul sito al Link <https://www.st-umaform.unifi.it/p108.html>



## II – Sezione Corsi di Studio

### Classe e Denominazione del CdS

L 11 – Lingue letterature e studi interculturali

#### Quadro cs.A

#### EFFICACIA INTERNA ED ESTERNA DEL PROGETTO FORMATIVO

##### Riferimenti ai Punti di Attenzione del Modello AVA3

###### D.CdS.4 - Riesame e miglioramento

D.CDS.4.1 Contributo dei docenti, degli studenti e delle parti interessate al riesame e miglioramento del CDS (possibili aspetti da considerare da D.CDS.4.1.1 a D.CDS.4.1.5) D.CDS.4.2 Revisione dei percorsi formativi

##### Valutazione della didattica

- I risultati della valutazione della didattica da parte degli studenti, gestiti a livello di Ateneo attraverso il sistema SISValDidat, sono visibili sia in maniera aggregata che per singolo insegnamento.
- Gli indicatori relativi alla valutazione della didattica mostrano una situazione di sostanziale stabilità rispetto all'anno accademico precedente. Si registra unicamente un marginale calo, pari a -0,08, dell'indicatore D1 (percezione delle conoscenze preliminari), il cui valore assoluto si mantiene comunque al di sopra della media della Scuola. Tale flessione, statisticamente contenuta, si manifesta nel primo anno di attuazione del nuovo ordinamento (a.a. 2024/2025) e in concomitanza con l'introduzione dei nuovi criteri di ammissione (test di lingua inglese e certificazione linguistica per gli studenti internazionali), volti a rendere la platea di immatricolati più omogenea. Si interpreta questo lieve calo come un effetto temporaneo e fisiologico della fase di transizione tra i due ordinamenti; l'impatto positivo e stabilizzante delle nuove misure di selezione si manifesterà pienamente nelle coorti successive, come atteso dalle azioni di miglioramento già avviate a supporto dell'omogeneità in ingresso.
- La criticità evidenziata nella Relazione CPDS 2024, relativa alla necessità di estendere e ottimizzare le competenze pratiche (D5, Comitato di Indirizzo), è stata pienamente presa in carico dal CdS ed è confluita nella riforma dell'ordinamento che entrerà in vigore pienamente dall'a.a. 2026/2027. La riforma introduce un potenziamento delle attività laboratoriali, seminariali e di tirocinio, finalizzate allo sviluppo di competenze pratiche e professionali. L'impatto delle nuove attività didattiche integrative potrà essere valutato compiutamente a partire dall'a.a. 2026/2027, quando entrerà a regime al terzo anno un laboratorio obbligatorio



di scrittura accademica e ulteriori laboratori pratici e interdisciplinari a scelta, mirati al rafforzamento delle competenze trasversali, digitali e professionali. La riforma prevede inoltre l'aumento dei crediti a scelta libera da 12 a 18 CFU, in un'ottica di maggiore flessibilità, personalizzazione e rispondenza dei percorsi formativi ai diversi profili e obiettivi degli studenti.

- Il CdS analizza criticamente i risultati dei questionari di soddisfazione in sede di Consiglio, in occasione della discussione dei documenti di Qualità e della relazione della Commissione Paritetica, con la partecipazione attiva dei rappresentanti degli studenti e del personale T/A, presenti sia in Consiglio sia nelle commissioni di riferimento. L'analisi viene documentata nei verbali e utilizzata come base per la programmazione di eventuali azioni di miglioramento, in particolare attraverso la definizione di interventi concreti da attuare nel successivo anno accademico. Tra le azioni recenti connesse ai feedback degli studenti si segnalano la ristrutturazione del sito del CdS per migliorare chiarezza e accessibilità delle informazioni, la creazione di materiali multimediali di orientamento, l'avvio di uno sportello di tutorato dedicato all'orientamento in uscita, e la revisione sistematica dei syllabi per garantire maggiore trasparenza e uniformità nelle modalità d'esame. Tali interventi, monitorati periodicamente dal Gruppo AQ e dalla Commissione Didattica, rappresentano risposte dirette alle criticità emerse dalle opinioni studentesche e dai report della Paritetica (verbale CdS 20/11; Scheda azioni CdS, <https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-413-sintesi-azioni-di-miglioramento.html>).
- Il CdS utilizza unicamente i questionari istituzionali SISValDidat per l'analisi delle opinioni degli studenti, in coerenza con le procedure di Ateneo. La CPDS rileva tuttavia che il sistema di raccolta dei reclami attualmente attivo presso la Scuola (<https://www.st-umaform.unifi.it/vp-439-segnalazioni-e-reclami.html>) non garantisce la piena anonimizzazione e non prevede un flusso diretto e strutturato di informazioni verso il CdS. Per colmare questa lacuna informativa e assicurare una raccolta più continua, accessibile e tracciabile delle osservazioni in itinere, il CdS sta progettando un servizio dedicato di segnalazioni e reclami a livello di Corso di Studio, con garanzia di anonimato. Le comunicazioni ricevute tramite questo nuovo canale saranno analizzate periodicamente dal Gruppo di Riesame (verbale CdS 20/11).
- Il CdS analizza regolarmente l'opinione dei laureati attraverso i dati AlmaLaurea, discussi nella SUA-CdS, nella Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) e nelle riunioni del Gruppo di Riesame, come documentato nei verbali accessibili nell'area riservata del sito del CdS. Questa procedura garantisce la tracciabilità dell'analisi e il suo inserimento nel ciclo di qualità. Nel mese di ottobre 2025 il CdS ha inoltre predisposto nuove Linee Guida per la Scheda di Qualità, da applicare alla SMA 2025, orientate a rendere più chiara e comparabile l'interpretazione degli indicatori relativi ai laureati (iC07, iC26, iC18, iC25) e a collegare in modo più rigoroso tali indicatori alle azioni di miglioramento. Poiché la nuova metodologia è stata introdotta in forma sperimentale, il CdS potrà mostrarne l'efficacia solamente nel prossimo ciclo di Riesame, quando sarà possibile verificare se essa ha prodotto analisi più approfondate e azioni correttive mirate.

#### Consultazione delle parti interessate novità AVA3

- Il CdS analizza e tiene in considerazione in maniera sistematica gli esiti delle interazioni con le parti interessate. A tal fine, convoca annualmente nel mese di dicembre/gennaio una riunione del Comitato di Indirizzo, composto da rappresentanti interni UNIFI (docenti del CdS, della LM-37 e LM-36, responsabili della Qualità, coordinatori di laboratori e tutorati) e da rappresentanti esterni (stakeholder del mondo professionale, editoriale, culturale e



linguistico, oltre a rappresentanti di associazioni, enti formativi e imprese), nonché dai rappresentanti degli studenti. Durante l'incontro, il CdS presenta i risultati del ciclo di Riesame e degli indicatori di qualità, favorendo un confronto strutturato sulle esigenze del mondo del lavoro, sui fabbisogni formativi emergenti e sulla coerenza dei profili in uscita con quelli richiesti dai settori professionali e accademici. Gli esiti delle consultazioni vengono documentati nei verbali del Comitato di Indirizzo e del Consiglio di CdS e costituiscono parte integrante del ciclo di miglioramento continuo, orientando l'aggiornamento periodico dell'offerta formativa. In particolare, le segnalazioni emerse dal Gruppo di Riesame e dal Comitato di Indirizzo hanno contribuito, nel 2024-25, all'avvio della riforma dell'ordinamento e alla revisione del Regolamento didattico del CdS. Il CdS mantiene rapporti costanti con i Corsi di Studio successivi dello stesso Ateneo (LM-36 e LM-37), che partecipano stabilmente al Comitato di Indirizzo e sono consultati in modo strutturato in quanto destinatari diretti dei laureati triennali, assicurando così la coerenza verticale e l'allineamento dei profili formativi lungo l'intero percorso accademico. Oltre alla riunione annuale, il CdS mantiene un canale continuo di feedback con le parti interessate attraverso convenzioni di tirocinio attive. La CPDS suggerisce che, nelle prossime relazioni, il CdS riporti nella SMA come le specifiche raccomandazioni emerse dal Comitato (es. richiesta di competenze digitali per il settore editoriale) sono state tradotte direttamente nell'introduzione di specifici laboratori (es. Laboratorio di editoria cartacea e digitale) nel nuovo ordinamento.

#### Fonti documentali

- SUA CdS – Quadro B6: Opinioni degli studenti; Quadro B7: Opinioni dei laureati
- Esiti della valutazione della didattica da parte degli studenti:  
<https://sisvalidat.it/AT-UNIFI/AA-2024/T-0/S-101230/Z-1183/CDL-B004/C-GEN/BERSAGLIO>  
<https://sisvalidat.it/AT-UNIFI/AA-2024/T-0/S-101230/Z-1183/CDL-B004/C-GEN/BERSAGLIOANNO>  
<https://sisvalidat.it/AT-UNIFI/AA-2024/T-0/S-101230/Z-1183/CDL-B004/C-GEN/LINEE>  
<https://sisvalidat.it/AT-UNIFI/AA-2024/T-0/S-101230/Z-1183/CDL-B004/C-GEN/TAVOLA>
- Verbali degli incontri collegiali: <https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-361-verbali-e-documentazione-cds.html>
- Verbali CdS: <https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-367-verbali-del-consiglio-di-corso-di-laurea.html>
- Relazione CPDS 2024
- Scheda di Monitoraggio Annuale 2024 [2025 non disponibile] Quadro A1.b e Quadro A4.b.2; indicatori 2024
- Rapporto di Riesame Ciclico
- Almalaurea:  
<https://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/stamp.php?versione=2019&annoprofilo=2024&annooccupazione=2023&codicione=0480106201100002&corsclasse=10011&agggrega=SI&confrontare=classereg&compatibility=1&kcors sede=3&stella2015=&sua=1>



- Sito Web L-11 <https://www.cisl-llsi.unifi.it>  
<https://www.cl-llsi.unifi.it/vp-108-organizzazione.html>  
<https://www.cl-llsi.unifi.it/vp-103-qualita-del-corso.html>  
<https://www.cl-llsi.unifi.it/vp-178-segnalazioni-e-reclami.html>  
<https://www.cl-llsi.unifi.it/vp-105-servizio-tutor-per-l-a-a-2025-2026.html>  
<https://www.cl-llsi.unifi.it/vp-364-commissione-orientamento.html#>  
<https://www.cl-llsi.unifi.it/vp-363-iniziative-di-orientamento.html>  
<https://www.cl-llsi.unifi.it/vp-369-orientiamoci-podcast-miniclip-pdf-e-video.html>  
<https://www.forlilpsi.unifi.it/p715.html>  
<https://www.cl-llsi.unifi.it/vp-361-verbali-e-documentazione-cds.html>
- Scheda riepilogativa azioni CDS (giugno-ottobre 2025)  
<https://www.cl-llsi.unifi.it/vp-413-sintesi-azioni-di-miglioramento.html>



### Valutazione complessiva della CPDS

Il CdS ha un sistema di AQ reattivo, capace di innescare cambiamenti strutturali (la riforma dell'ordinamento) basati su dati di feedback esterni e interni. Le procedure formali sono pienamente rispettate. La principale area di miglioramento risiede ora nell'affinare gli strumenti di misurazione ex-post, assicurando che le numerose e rilevanti innovazioni introdotte si traducano in una prova documentale ineccepibile del nesso causa-effetto tra le esigenze delle Parti Interessate e l'efficacia formativa (in particolare nella SMA 2026). Il giudizio è positivo, ma con l'esigenza di una maggiore dimostrazione empirica dei benefici strutturali nel prossimo ciclo di Riesame.

### Buone prassi

Il CdS ha dimostrato capacità di tradurre le criticità e le raccomandazioni delle Parti Interessate in modifiche strutturali all'ordinamento. L'analisi dei questionari è critica, coinvolge i rappresentanti degli studenti e produce azioni di miglioramento immediate e concrete (ristrutturazione sito, tutorato in uscita, revisione syllabi). Ciò attesta un ciclo di AQ rapido nella risposta alle criticità. L'identificazione della lacuna nel sistema di reclami a livello di Scuola e la pianificazione di un canale dedicato, anonimo a livello di CdS è un'iniziativa di auto-correzione strategica per superare i limiti delle strutture sovra-ordinate.

### Arene di miglioramento

- Chiarezza del collegamento tra consultazioni e azioni: Sarà utile rendere più esplicito, nella prossima SMA, il rapporto tra le indicazioni delle Parti Interessate e le modifiche introdotte.
- Integrazione delle Parti Interessate nei documenti di qualità: si raccomanda di valorizzare maggiormente il loro contributo nelle nuove Schede di Qualità, in particolare nella definizione degli obiettivi e dei profili in uscita.
- Attivazione del canale dedicato ai feedback: la progettazione di un sistema di segnalazioni anonime a livello CdS è positiva; sarà importante procedere alla sua implementazione per garantire un flusso continuo di osservazioni utili al Riesame.



<b>Quadro cs.B</b>	<b>ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ NELLA PROGETTAZIONE DEL CDS</b> <b>ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ NELL'EROGAZIONE DEL CDS</b>
<b>Riferimenti ai Punti di Attenzione del Modello AVA3</b>	
<b>B1 - Aspetti che rientrano nella progettazione iniziale e aggiornamento del CDS</b>	
<b>D.CdS.1 - Assicurazione della qualità nella progettazione del Corso di Studio</b>	
<i>D.CDS.1.2 Definizione del carattere del CDS, degli obiettivi formativi e dei profili in uscita D.CDS.1.3 Offerta formativa e percorsi</i> <i>D.CDS.1.4 Programmi degli insegnamenti e modalità di verifica dell'apprendimento D.CDS.1.5 Pianificazione e organizzazione degli insegnamenti del CDS</i>	
<b>B2 - Aspetti che rientrano nella erogazione dell'offerta formativa</b>	
<b>D.CdS.2 - Assicurazione della qualità nell'erogazione del Corso di Studio</b>	
<i>D.CDS.2.1. orientamento e tutorato</i> <i>D.CDS.2.2. Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze</i> <i>D.CDS.2.3. Metodologie didattiche e percorsi flessibili</i> <i>D.CDS.2.4. Internazionalizzazione della didattica</i> <i>D.CDS.2.5. Pianificazione e monitoraggio delle verifiche dell'apprendimento</i> <i>D.CDS.3.2 Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica</i>	
<b>Sezione B1: Assicurazione della qualità nella progettazione del Corso di Studio</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- La CPDS rileva una coerenza complessiva e documentata tra l'Ordinamento del CdS e il Regolamento Didattico, in quanto la struttura degli insegnamenti copre in modo completo gli Obiettivi Formativi Qualificanti della classe L-11. Tale coerenza non è solo dichiarata formalmente, ma supportata da strumenti interni di tracciabilità: nei syllabi è infatti richiesto di indicare, per ciascun insegnamento, il contributo specifico ai Risultati di Apprendimento Attesi del CdS (cc1–cc4, ca1–ca4, ag1–ag2, ac1–ac3, ap1–ap2), garantendo la piena corrispondenza tra gli OFQ, i RAA e le attività formative. Tale sistematicità è stata recentemente validata in occasione della revisione del Regolamento Didattico e viene monitorata periodicamente dalla Commissione Didattica e dal Gruppo di Riesame, assicurando che la coerenza didattica supporti in modo efficace l'integrazione dei nuovi insegnamenti introdotti dalla riforma.</li><li>- La CPDS prende atto con favore della completa revisione del sito web del CdS (giugno-ottobre 2025), che rappresenta un significativo avanzamento nella chiarezza, nella fruibilità e nella trasparenza delle informazioni rivolte agli studenti e alle parti interessate. La nuova strutturazione – con sezioni dedicate, FAQ, materiali multimediali, chiarezza espositiva – consente oggi una presentazione più lineare e accessibile del progetto formativo in lingua</li></ul>	



italiana, rendendo immediatamente disponibili gli elementi chiave relativi a obiettivi, profilo del laureato e sbocchi professionali. I rappresentanti degli studenti, presenti anche nelle Commissioni (Didattica, Orientamento, Piani di Studio), hanno contribuito alla revisione e potenziamento delle sezioni orientamento del sito web e alla elaborazione di strumenti di preparazione per il test di ingresso di lingua inglese. La CPDS rileva tuttavia un'area che richiede un ulteriore consolidamento: la traduzione in lingua inglese delle pagine principali del progetto formativo necessita di aggiornamento, al fine di garantire coerenza informativa tra le due versioni linguistiche. Un allineamento tempestivo delle pagine in inglese contribuirebbe a rafforzare la dimensione internazionale del CdS.

- Il percorso formativo è adeguatamente descritto e comunicato in conformità con i Descrittori di Dublino nelle sezioni pertinenti della SUA-CdS (Quadri A4a e A4b2). Questa conformità non è solo dichiarata, ma supportata da un'articolazione analitica: i risultati di apprendimento (RAA) relativi ai Descrittori di Dublino 1 (Conoscenza e Comprensione) e 2 (Capacità di applicare conoscenza e comprensione) sono descritti in modo chiaro, distinto e differenziato per ciascuna delle Aree di Apprendimento specifiche. La descrizione dei risultati è ulteriormente dettagliata per ciascuno dei tre curricula attivi, garantendo che la coerenza sia mantenuta anche nelle specificità bilaterali. Per ciascuna area e curriculum, i risultati attesi sono associati in modo esplicito e verificabile alle attività formative (linguistiche, letterarie, storico-culturali, laboratoriali e di tirocinio), specificando le relative modalità di acquisizione e di verifica dell'apprendimento. Tale sistematicità garantisce che la descrizione del progetto formativo sia analitica, differenziata e pienamente tracciabile a livello di attività didattica.
- Nel periodo giugno–ottobre 2025 il CdS ha realizzato un ampio intervento di revisione e monitoraggio dei syllabi, mirato ad assicurarne la completezza e la coerenza con i Descrittori di Dublino. L'analisi di 100 syllabi ha rilevato che, al 20 ottobre 2025, 29 risultavano privi dei descrittori, 18 privi delle modalità d'esame, 8 compilati solo parzialmente e 4 non compilati. Sono stati pertanto diffusi modelli uniformi di syllabus e avviate azioni correttive in collaborazione con il Teaching and Learning Center (TLC), comprendenti formazione docenti e monitoraggi mensili. La pubblicazione completa e aggiornata di tutti i syllabi conformi, in vista dell'a.a. 2026-27, è prevista per luglio 2026 e sarà oggetto di verifica.
- La CPDS rileva che il CdS L-11 individua, a livello di insegnamento, modalità didattiche coerenti con la natura delle discipline e con gli obiettivi formativi specifici. Nei syllabus, infatti, i docenti sono tenuti a indicare la combinazione di attività erogative (lezioni frontali, lezioni introduttive ai contenuti disciplinari) e attività maggiormente interattive (discussioni guidate, esercitazioni, analisi testuali), selezionate in funzione del SSD e dei risultati di apprendimento attesi. Inoltre, il CdS si è allineato alle Linee di indirizzo di Ateneo sul blended learning (ottobre 2025), che distinguono tra didattica erogativa e didattica interattiva e definiscono condizioni, limiti e procedure per l'eventuale attivazione di modalità blended. La CPDS prende atto che eventuali sperimentazioni di didattica mista o digitale potranno essere introdotte solo previa approvazione formale e inserimento nel Regolamento didattico, in conformità con quanto previsto dalle norme di Ateneo.  
Per l'a.a. 2025-26 il CdS si trova in una fase conclusiva di transizione tra vecchio e nuovo ordinamento, che richiede un consolidamento preliminare dell'offerta formativa riformata. In questo quadro, la pianificazione di modalità didattiche innovative avverrà in modo graduale e programmato, con il supporto del Gruppo per l'Innovazione Digitale della Didattica e del Teaching and Learning Center, garantendo un approccio coerente con il ciclo di Assicurazione della Qualità. (fonti <https://www.unifi.it/it/studia-con-noi/digital-learning/blended-learning-ateneo-di-firenze>)
- La CPDS rileva che il CdS assicura adeguati margini di multidisciplinarità e interdisciplinarità, in



particolare attraverso i 18 CFU a scelta libera previsti dal nuovo ordinamento. Tale spazio consente agli studenti di includere insegnamenti provenienti da diversi ambiti disciplinari dell'Ateneo, offrendo opportunità di integrazione tra saperi oltre il nucleo caratterizzante del CdS. La riforma dell'ordinamento ha inoltre rafforzato il carattere interdisciplinare del percorso formativo introducendo laboratori a contenuto trasversale (es. scrittura accademica, editoria digitale, teoria della traduzione, analisi dei corpora), concepiti per favorire l'interazione tra competenze linguistiche, letterarie e digitali. Tali elementi risultano coerenti con quanto dichiarato nel progetto formativo della SUA-CdS. La CPDS segnala tuttavia che l'effettiva fruizione delle opportunità offerte, in termini di scelta libera e di partecipazione ai laboratori interdisciplinari, dovrà essere monitorata nei prossimi anni mediante l'analisi dei piani di studio e delle carriere, al fine di documentare in modo più puntuale il grado di multidisciplinarità effettivamente esercitato dagli studenti e la sua ricaduta sui risultati di apprendimento (Fonte: SUA e Piani di studio). In aggiunta, i programmi di mobilità internazionale rafforzano autonomia, capacità organizzativa e consapevolezza interculturale (stesse fonti).

- Il CdS ha predisposto un sistema di coordinamento della didattica articolato e coerente con le politiche di Dipartimento e le indicazioni del Presidio della Qualità, basato sul lavoro di più commissioni operative. Tali commissioni — tra cui la Commissione Didattica, la Commissione di Riesame, la Commissione Orientamento, la Commissione Sito Web e la Commissione Piani di Studio — includono docenti, rappresentanti degli studenti, tutor e personale tecnico-amministrativo, assicurando così una partecipazione plurale alle attività di programmazione e monitoraggio della didattica. Il Comitato di Indirizzo, che coinvolge anche stakeholder esterni e i CdS magistrali LM-36 e LM-37, contribuisce al raccordo tra progettazione formativa e fabbisogni del mondo professionale e accademico. Questo assetto consente una pianificazione didattica non centralizzata solo sul Consiglio di CdS, ma distribuita su gruppi di lavoro con funzioni specifiche, garantendo tracciabilità e specializzazione dei processi decisionali. Si segnala tuttavia che sarà importante continuare a documentare in modo sistematico l'apporto delle diverse figure coinvolte (in particolare tutor e personale tecnico-amministrativo) nei verbali delle commissioni, così da rendere pienamente visibile il contributo di ciascuna componente all'attività di coordinamento e alla pianificazione delle azioni di miglioramento.

## Sezione B2: Assicurazione della qualità nell'erogazione del CdS

### B2.1 Valutazione fase in ingresso

- Il CdS partecipa regolarmente alle attività di orientamento in ingresso organizzate dall'Ateneo e dalla Scuola, tra cui Open Day, incontri informativi e iniziative ufficiali rivolte alle future matricole. La partecipazione è documentata nei verbali della Commissione Orientamento e nelle comunicazioni pubblicate sul sito del CdS. Il CdS aderisce al progetto di Ateneo "Orientamento Attivo PNRR", con attività svolte nelle scuole di Firenze e dei comuni limitrofi, finalizzate a supportare gli studenti degli istituti superiori nella scelta consapevole del percorso universitario.
- Il CdS ha sviluppato un insieme articolato di attività aggiuntive rispetto a quelle predisposte a livello centrale, che qualificano l'orientamento in ingresso e rispondono alle esigenze specifiche della classe L-11. Tra queste spicca l'evento annuale di accoglienza matricole (15 settembre 2025), con banchetti informativi, sportelli in presenza (Santa Reparata) e uno sportello online di tre giorni gestito dai tutor POT. Tale iniziativa è stata riconosciuta come buona pratica dalla Scuola, che ha proposto di estenderla ad altri CdS (verbale 14 luglio 2025).
- Grazie all'adesione al Progetto Nazionale POT 2023–25 e alla candidatura al ciclo 2026–28



(esiti in attesa), il CdS ha ampliato il numero dei tutor coinvolti nel supporto alle matricole, nel tutorato informativo e nella mitigazione delle criticità iniziali. Inoltre, nel settembre 2025 il CdS ha attivato un corso propedeutico di lingua russa, in via sperimentale, con prospettiva di estensione ad altre lingue, per rafforzare la preparazione degli immatricolati privi di competenze linguistiche pregresse.

- Tra gli incarichi specifici finanziati da fondi POT (2025) si annovera: revisione e potenziamento delle sezioni orientamento del sito web del CdS; elaborazione di strumenti di preparazione per il test di ingresso di lingua inglese; redazione di materiali orientativi per studenti in ingresso; produzione di materiali orientativi multilingue per studenti internazionali extra-UE (con focus sulla comunità cinese). Queste attività integrano le iniziative istituzionali e contribuiscono a una comunicazione più chiara ed efficace del percorso formativo. Ai fini della piena chiusura del ciclo di AQ, è in corso il monitoraggio dell'impatto di tali iniziative, i cui incarichi sono terminati il 1 dicembre 2025.
- Il CdS si avvale di undici delegate/i orientamento tra docenti e personale T/A, di sei rappresentanti degli studenti e di tutor che supportano attivamente le iniziative in ingresso, in itinere e in uscita (v. sito web, "Orientamento" e "Organizzazione"). L'attività di orientamento e tutorato in ingresso è attivamente svolta anche dalla Presidente e dalla vicepresidente. Sia i docenti delegati all'orientamento che i tutor dispongono di indirizzi di posta elettronica dedicata e precisano online le modalità di ricevimento. L'armonizzazione delle procedure e degli strumenti dell'orientamento, soprattutto nella transizione dalla laurea triennale all'avvio del corso magistrale, è garantita dalla presenza degli stessi delegati all'orientamento nei percorsi L-11 e LM-37.
- Le attività di recupero delle carenze formative (OFA) e la gestione del TOLC-SU sono interamente in capo alla Scuola, in conformità alle procedure di Ateneo. Il CdS partecipa all'attuazione delle iniziative di orientamento e supporto associate agli OFA attraverso la comunicazione tempestiva delle scadenze, la partecipazione agli Open Day e la pubblicazione delle informazioni sul proprio sito. Inoltre, dal 2024/2025 il CdS ha introdotto un test selettivo di livello B1 di Lingua Inglese per tutti gli studenti che intendono inserire tale lingua nel piano di studi; lo strumento, progettato e gestito direttamente dal CdS, ha una funzione di valutazione e supporto mirato delle competenze linguistiche iniziali, e integra quindi in modo sostanziale la politica degli OFA.
- L'efficacia degli OFA TOLC-SU non può essere monitorata a livello di CdS, poiché i risultati non sono attualmente condivisi sistematicamente dalla Scuola. Tale criticità è stata rilevata anche nella riunione del Consiglio di Scuola dell'11/11/2025 (verbale), in cui i CdS hanno richiesto l'accesso ai dati per poter valutare le vulnerabilità in ingresso. Per quanto riguarda il test di Lingua Inglese B1, il CdS dispone invece di dati completi: i risultati sono analizzati annualmente, discussi in Consiglio (verbale 20/11/2025) e, dal 2025, pubblicati nell'Area Riservata del sito ("Report Test di Lingua Inglese"). Questo permette di monitorare l'adeguatezza della preparazione linguistica in ingresso e di valutare l'impatto del test sulla scelta delle lingue e sulla progressione del primo anno.
- Il CdS assicura una comunicazione chiara e tempestiva di tutte le scadenze e delle procedure relative a TOLC-SU, OFA e test B1, tramite: pagine web dedicate, aggiornate regolarmente; presentazioni e momenti informativi durante gli Open Day; supporto dei tutor negli sportelli POT e nelle attività di orientamento. La comunicazione risulta adeguata, coerente con le indicazioni della Scuola e accessibile agli studenti.

## B2.2 Valutazione della fase in itinere



- La criticità nella progressione delle carriere segnalata nella CPDS 2024 è stata presa in carico attraverso la riforma dell'orientamento, introdotta nel 2024/25 e a regime nel 2026/27. Il CdS ha realizzato una serie di interventi specificamente orientati all'accompagnamento in itinere degli studenti e delle studentesse, tra cui: sportello di tutorato in itinere e in uscita, con monitoraggio trimestrale delle domande ricorrenti; produzione di materiali multimediali dedicati all'orientamento in itinere, miniclip che saranno pubblicati online entro il 2026 (v. verbale Cds 20/11); minibook su esami scoglio, realizzati con fondi POT per rispondere a criticità e FAQ ricorrenti degli studenti (sito, Orientamento); aggiornamento continuo del sito del CdS con sezioni dedicate al tutorato, FAQ, orientamento in uscita e mobilità internazionale, per facilitare la navigazione e ridurre la confusione informativa.
- Le risorse di docenza del CdS risultano adeguate e pienamente conformi ai requisiti di sostenibilità previsti da AVA3. In particolare: iC08 – Docenti di ruolo coinvolti nella didattica si attesta stabilmente al 100%, confermando che l'intera offerta formativa è coperta da personale strutturato, come richiesto dagli standard di qualità. iC19, iC19bis e iC19ter – Copertura della didattica erogata risultano pienamente soddisfatti, senza ricorso significativo a docenti esterni. Non si rilevano scostamenti rispetto alla classe di laurea o ai benchmark di Ateneo. Nel complesso, il quadro degli indicatori attesta un livello di sostenibilità della docenza elevato, coerente con gli obiettivi formativi dichiarati nel progetto del CdS e con le attività richieste dall'ordinamento. Il CdS ha introdotto azioni mirate al contenimento degli ingressi (Test inglese, certificazioni lingua italiana) poiché l'indicatore iC05 mostra un incremento negli ultimi anni (da 27,7 a 30,8), in linea con la forte attrattività del CdS. Il CdS monitora e riporta nella SMA i dati di efficacia ex post di tali misure.
- Nel complesso, il quadro degli indicatori evidenzia una sostenibilità piena sul versante della docenza, coerente con gli obiettivi formativi del CdS e con le caratteristiche dell'ordinamento. La CPDS segnala tuttavia che le risorse tecnico-amministrative rimangono più contenute, come già riportato nella SMA 2024 e nelle consultazioni con gli studenti: tale criticità, pur non incidendo sulla copertura della docenza, richiede attenzione in relazione al supporto organizzativo complessivo. Non sono disponibili dati aggiornati su “Opinione degli studenti sui servizi di supporto”: <https://sisvaldidat.it/AT-UNIFI/AA-2024/T-2/DEFAULT>
- Il CdS ha introdotto laboratori che sviluppano competenze operative (scrittura accademica, analisi dei corpora, teoria della traduzione), che contribuiscono all'autonomia nella scrittura, nella ricerca e nell'analisi linguistica, in linea con i DdD 3–5; tali insegnamenti entreranno a regime nell'a.a. 2026-27.
- Il materiale didattico è facilmente reperibile attraverso le piattaforme Moodle - attivate per tutti gli insegnamenti del CdS e unico canale primario di distribuzione del materiale - o presso le Biblioteche dell'Area Umanistica. Da dati Almalaurea 85,4% dei laureati hanno utilizzato i servizi di biblioteca con il 94% opinioni positive.
- Il CdS presidia in modo strutturato la dimensione internazionale del percorso formativo. L'offerta didattica prevede tre curricula con percorsi bilaterali internazionali e una presenza costante di docenti stranieri invitati, elementi che contribuiscono alla qualificazione internazionale della didattica. Il CdS incoraggia inoltre la mobilità studentesca, gestendo un numero significativo di accordi Erasmus+ e cooperando attivamente nella promozione delle opportunità offerte. I rappresentanti degli studenti segnalano tuttavia che la richiesta di mobilità è in aumento e auspicano un ampliamento ulteriore degli accordi disponibili. Si segnala, tuttavia, che le opinioni dei laureandi relative alle esperienze all'estero non risultano attualmente accessibili o aggiornate su SISValDidat, impedendo una valutazione puntuale dell'efficacia percepita della mobilità internazionale.
- Sulla base dei dati SISValDidat relativi all'a.a. 2024/2025, la CPDS rileva alcune criticità nella



percezione del carico di lavoro complessivo, nella gestione degli orari e nella disponibilità di tempo per lo studio individuale da parte degli studenti e delle studentesse (fonte: SISValDidat, tabella T-14: <https://sisvaldidat.it/AT-UNIFI/AA-2024/T-14/S-101230/Z-1183/CDL-B004/TAVOLA>). Tali risultati riguardano però una coorte di transizione, ancora esposta agli effetti del vecchio ordinamento (insegnamenti da 12 CFU), in una fase in cui si stanno implementando le modifiche introdotte dal nuovo ordinamento, che prevede una più equilibrata articolazione dei carichi con insegnamenti da 9 CFU. È quindi attesa una valutazione più attendibile nella prossima annualità, quando saranno disponibili i dati delle coorti pienamente inserite nel nuovo modello formativo e sarà evitato il sovraffollamento dovuto alla coesistenza di diverse coorti. La CPDS prende atto che il CdS ha già attivato azioni correttive immediate: in particolare, la ricostituzione della Commissione Orari, già attivata (riunione dell'11/11/2025, verbale disponibile: <https://www.cl-lisi.unifi.it/vp-416-verbali-delle-riunioni-di-coordinamento.html>) per elaborare nuove linee guida per la programmazione degli orari. Parte della criticità deriva da fattori strutturali di Ateneo, in particolare dalla limitata disponibilità di spazi nel Polo Umanistico (verbale Scuola 14 luglio 2025), che incide sulla possibilità di modulare efficacemente il calendario delle lezioni.

- I dati Almalaurea mostrano un quadro critico in merito all'adeguatezza degli spazi didattici: solo il 55,6% dei laureati giudica le aule "sempre/spesso adeguate", mentre una quota rilevante (44,4%) esprime valutazioni negative. Tale distribuzione evidenzia una criticità strutturale, riconducibile a una marcata variabilità nella qualità e funzionalità degli spazi del Polo Umanistico. Questa criticità non ricade nel perimetro di intervento diretto del CdS; tuttavia, riconosce come buona pratica il fatto che il CdS abbia già documentato ripetuti confronti con la Scuola e abbia segnalato formalmente l'impatto degli spazi sull'esperienza formativa. Si raccomanda di continuare a monitorare tale ambito e di mantenere attiva l'interlocuzione con gli organi responsabili.
- I dati Almalaurea indicano che l'89,2% dei laureati ha usufruito dei servizi delle segreterie studenti, confermando che tali servizi rappresentano un punto di passaggio obbligato nella gestione del percorso amministrativo. Tuttavia, la distribuzione delle valutazioni di soddisfazione è critica: solo il 43,1% dei fruitori esprime un giudizio positivo ("decisamente sì" + "più sì che no"), mentre il 56,9% formula un giudizio negativo ("più no che sì" + "decisamente no"). La prevalenza dei giudizi negativi riflette problematiche note dei servizi di segreteria, un'area di criticità già segnalata anche in altre sedi di monitoraggio.
- Le informazioni relative ai servizi amministrativi di supporto (orientamento, internazionalizzazione, tirocini, segreterie studenti, placement) risultano chiare e facilmente reperibili. Il CdS ha reso disponibili sul proprio sito web sezioni dedicate e aggiornate, con collegamenti diretti ai servizi della Scuola e dell'Ateneo, garantendo una navigazione lineare e un accesso immediato alle procedure essenziali. La ristrutturazione del sito del CdS (luglio-ottobre 2025) ha ulteriormente migliorato la visibilità e l'organizzazione delle informazioni, ora presentate in forma integrata e facilmente consultabile.

### B2. 3 Valutazione della fase in uscita

- Il CdS predispone linee guida e istruzioni chiare e facilmente reperibili per la preparazione della tesi di laurea. La parte amministrativa è integralmente pubblicata e aggiornata nella sezione dedicata del sito del Cds ("Per laurearsi"), con indicazioni puntuali su scadenze, modulistica, procedure e criteri di valutazione. Accanto alle informazioni amministrative, il CdS mette a disposizione strumenti dedicati alla preparazione scientifica del lavoro finale. Sono pubblicati sei capitulo sulla ricerca bibliografica e tre unità introduttive sulla redazione



della tesi, predisposti grazie a un tutorato finanziato con fondi POT e curati dalla Presidente e dalla Delegazione Orientamento (<https://www.cl-lsi.unifi.it/p377.html>). Tali materiali forniscono un supporto operativo aggiornato, in linea con le buone pratiche di Ateneo e con gli standard richiesti dall'AVA3 per la trasparenza delle informazioni relative alla prova finale. La documentazione risulta completa, accessibile e adeguata a guidare studenti e studentesse nella preparazione autonoma della tesi.

- Il CdS realizza attività strutturate e documentate di orientamento in uscita, con l'obiettivo di supportare studenti e studentesse nella transizione verso i percorsi magistrali e il mondo del lavoro. L'orientamento post-laurea è articolato su più livelli. In primo luogo, il CdS mette a disposizione una serie di materiali multimediali dedicati, raccolti nella pagina "Orientiamoci", che include podcast e miniclip (in corso di realizzazione); tali strumenti offrono informazioni aggiornate sui possibili sbocchi professionali e formativi, inclusi i percorsi magistrali affini (LM-36, LM-37 e altri corsi dell'Ateneo). Parallelamente, la pagina "Proseguire dopo la laurea" raccoglie in modo sistematico indicazioni su bandi, scadenze, modalità di accesso e criteri di scelta per le lauree magistrali, costituendo un punto informativo stabile e facilmente reperibile. Accanto alla comunicazione online, il CdS ha attivato nel 2025 uno sportello di orientamento in uscita, gestito da un tutor senior finanziato con fondi POT. Il monitoraggio dell'efficacia dello sportello è in corso attraverso i report del tutor e la raccolta di evidenze qualitative su accessi, tipologie di richieste e criticità ricorrenti.
- Per quanto riguarda il tirocinio, il CdS dispone di una delegazione dedicata che coordina le attività e assicura un monitoraggio costante dei processi. Le informazioni operative sono rese pienamente accessibili attraverso il sito del CdS, che mette a disposizione un vademecum dettagliato e aggiornato (<https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-102-tirocini-e-attività-formativa-interne.html>), comprensivo di indicazioni sulle procedure, sulle tempistiche e sui criteri di valutazione. Il CdS offre inoltre un insieme articolato di Attività Formative Interne (AFI), progettate per rispecchiare la pluralità degli ambiti culturali e metodologici del percorso di studi, costituendo un'alternativa formativa coerente rispetto ai tirocini esterni. Si rileva tuttavia una criticità nei dati SISValDidat: le sole 7 risposte disponibili non sono statisticamente significative e non consentono di valutare l'efficacia percepita del tirocinio. Sarà pertanto necessario incrementare il tasso di risposta attraverso azioni mirate di sensibilizzazione, da attuare in coordinamento con tutor e Delegazione tutorato, soprattutto in vista dell'entrata a regime del tirocinio curricolare con il nuovo ordinamento (a.a. 2026/2027).
- Si consiglia di creare dei momenti di incontro con le parti interessate, particolarmente il Comitato di indirizzo.

#### Fonti documentali

- SUA CdS – Quadri A1b, A3, A4a, A4b2, A5, B4 e B5.
- SMA CdS 2024 - SMA 2025 non ancora disponibile; dati indicatori
- Esiti della valutazione della didattica da parte degli studenti:  
<https://sisvaldidat.it/AT-UNIFI/AA-2024/T-0/S-101230/Z-1183/CDL-B004/BERSAGLIOANNO>  
<https://sisvaldidat.it/AT-UNIFI/AA-2024/T-0/S-101230/Z-1183/CDL-B004/TAVOLA>
- Schede docente e programma insegnamenti: <https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-352-docenti-del-cds.html>
- Rapporto di Riesame Ciclico
- Relazione CPDS 2024
- Sito Web CdS, Competenze trasversali: <https://www.cl-lsi.unifi.it/Article247.html>



- Sito Web CdS, Lettorati: <https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-130-lettorati-di-lingue-straniere.html>
- Sito web CdS, accesso e orientamento:  
<https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-12-per-iscriversi.html>  
<https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-357-test-di-lingua-inglese.html>  
<https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-142-piani-di-studio.html>  
<https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-106-mobilita-internazionale.html>  
<https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-17-per-laurearsi.html>  
<https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-102-tirocini-e-attivita-formative-interne.html>  
<https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-363-iniziative-di-orientamento.html>
- Sito web Forlilpsi: <https://www.forlilpsi.unifi.it/vp-284-visiting-professors.html>
- SITO WEB TIROCINIO: <https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-102-tirocini-e-attivita-formative-interne.html>
- Moodle: <https://e-l.unifi.it/>
- SITO WEB Blended Learning Ateneo di Firenze: <https://www.unifi.it/it/studia-con-noi/digital-learning/blended-learning-ateneo-di-firenze>
- Scheda di sintesi (azioni di miglioramento e monitoraggio del CDS) <https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-413-sintesi-azioni-di-miglioramento.html>
- Pagina web d'ateneo sui servizi di orientamento e placement: <https://www.unifi.it/it/studia-con-noi/dopo-la-laurea/orientamento-al-lavoro-placement>
- Sito web della Scuola: <https://www.st-umaform.unifi.it/>
- Almalaurea: <https://www2.almalaurea.it>
- Dati Tirocini <https://sisvaldidat.it/AT-UNIFI/AA-2024/T-9/S-101230/Z-1183/CDL-B004/BERSAGLIOANNO>

### Valutazione complessiva della CPDS

La CPDS valuta positivamente la solidità complessiva delle attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita realizzate dal CdS, che risultano strutturate, documentate e in continuità con le linee di intervento delineate nel Piano Strategico di Ateneo 2025–2027, in particolare per quanto riguarda il rafforzamento delle azioni di orientamento e tutorato, il miglioramento della regolarità delle carriere e l'attenzione alla qualità e alla trasparenza dell'offerta formativa. Il CdS ha sviluppato un sistema articolato di iniziative, integrando efficacemente le attività istituzionali con interventi propri (eventi annuali, sportelli dedicati, materiali multimediali, potenziamento dei tutor POT, test B1 di Lingua Inglese). La ristrutturazione del sito (luglio–ottobre 2025) ha migliorato in modo significativo la chiarezza e l'accessibilità delle informazioni.

Le risorse di docenza risultano pienamente adeguate e sostenibili (iC08 e iC19/19bis/19ter al 100%), mentre permangono criticità nell'ambito dei servizi tecnico-amministrativi e nella disponibilità di spazi didattici adeguati, elementi esterni al controllo diretto del CdS ma rilevanti per l'esperienza formativa. Il CdS ha inoltre attivato azioni correttive sulla programmazione degli orari e sulla gestione dei carichi in vista dell'entrata a regime del nuovo ordinamento.

Le attività di orientamento in uscita e di preparazione alla prova finale risultano ben strutturate. Resta invece incompleto il quadro relativo al tirocinio, per il quale l'esiguità dei dati SISValDidat non consente una valutazione attendibile dell'efficacia percepita. Sarà dunque necessario rafforzare il monitoraggio e incrementare la partecipazione alle rilevazioni.



### Buone prassi

- Struttura dell'orientamento ampia e ben articolata, con iniziative integrate su ingresso, itinere e uscita.
- Riorganizzazione completa del sito del CdS, con maggiore chiarezza e accessibilità delle informazioni relative a percorso formativo, OFA/TOLC, test B1, tesi e tirocini.
- Test di Lingua Inglese B1 progettato dal CdS, con dati monitorati internamente e utilizzati per valutare la preparazione in ingresso.
- Sostenibilità piena della docenza (iC08 e iC19/19bis/19ter al 100%).
- Materiali multimediali innovativi (podcast, miniclip, minibook).
- Dimensione internazionale ben presidiata, con curricula bilaterali e ampia rete di accordi Erasmus.
- Avvio del monitoraggio degli effetti del nuovo ordinamento

### Arene di miglioramento

- La traduzione in inglese delle pagine principali del progetto formativo (obiettivi, profilo, sbocchi) necessita di aggiornamento e allineamento.
- Limitata disponibilità di spazi adeguati nelle aule del Polo Umanistico.
- Servizi di segreteria studenti con soddisfazione insufficiente: area estranea al controllo del CdS, ma rilevante per la percezione complessiva del percorso.
- Dati degli OFA TOLC-SU, SISValDidat sui tirocini, SISValDidat opinioni dei laureandi sull'esperienza internazionale non disponibili.
- Percezione critica del carico di lavoro e della gestione degli orari nella coorte di transizione: necessario monitorare l'effetto del nuovo ordinamento.

### Quadro cs.C

### VERIFICA DEL RAGGIUNGIMENTO DEI RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI

#### Riferimenti ai Punti di Attenzione del Modello AVA3

##### D.CdS.1 - Assicurazione della qualità nella progettazione del Corso di Studio

D.CDS.1.2. Definizione del carattere del CDS, degli obiettivi formativi e dei profili in uscita

D.CDS.1.3. Offerta formativa e percorsi

D.CDS.1.4 Programmi degli insegnamenti e modalità di verifica dell'apprendimento

D.CDS.1.5 Pianificazione e organizzazione degli insegnamenti del CDS

##### D.CdS.2 - Assicurazione della qualità nell'erogazione del Corso di Studio

D.CDS.2.5. Pianificazione e monitoraggio delle verifiche dell'apprendimento



- L'analisi dei dati SISValDidat evidenzia una relazione riconoscibile tra la percezione del carico di lavoro complessivo e alcune valutazioni espresse dagli studenti sugli insegnamenti. In particolare, i giudizi critici relativi a carico di lavoro richiesto, gestione degli orari e disponibilità di tempo per lo studio individuale appaiono coerenti con il quadro emerso anche nelle segnalazioni raccolte dai tutor e dai rappresentanti degli studenti. Questi elementi suggeriscono che la valutazione della didattica non dipende unicamente dalla qualità percepita dell'insegnamento, ma risente in modo significativo dell'intensità del carico previsto dagli insegnamenti da 12 CFU e della coesistenza di più corotti (vecchio e nuovo ordinamento) che ha generato congestione di orari. Tali criticità possono influire in modo trasversale sugli indicatori didattici (es. D1, D2, D4, D6, D14), generando valutazioni più basse non necessariamente legate alla prestazione del singolo docente, ma al contesto organizzativo in cui l'insegnamento si colloca. Al contempo, si giudica positivamente la riforma dell'ordinamento, con la riduzione del carico a 9 CFU per insegnamento, intervento già avviato che mira a mitigare l'impatto del carico e a restituire maggiore equilibrio tra attività in presenza e studio individuale. Le osservazioni trovano riscontro nel quadro delineato dalla Relazione Annuale di Dipartimento, che segnala le medesime criticità strutturali in termini di carico didattico e risorse disponibili, nonché le azioni intraprese a livello dipartimentale per il miglioramento dei servizi di supporto alla didattica e agli studenti.
- Le modalità di verifica degli apprendimenti risultano coerenti con gli obiettivi formativi e con i risultati di apprendimento attesi (RAA) stabiliti dal CdS, e sono presentate in modo sostanzialmente chiaro. Le tipologie di prova (scritte, orali, pratiche) sono generalmente allineate alla natura degli insegnamenti e riflettono adeguatamente le competenze previste dai Descrittori di Dublino. Tuttavia, permane una variabilità nella precisione e nel livello di dettaglio con cui vengono descritti i criteri di accertamento (v. CPDS 2024) e la loro corrispondenza con i risultati attesi. In alcuni insegnamenti la coerenza è esplicitata in modo puntuale, mentre in altri le informazioni risultano più generiche. Nel complesso, il quadro evidenzia un livello di coerenza soddisfacente, ma la CPDS segnala la necessità di una maggiore uniformità descrittiva e di una più esplicita mappatura tra modalità di verifica e risultati attesi.
- Il CdS garantisce la comunicazione delle modalità di verifica agli studenti e alle studentesse fin dall'inizio delle lezioni. In particolare, l'organizzazione di presentazioni generali dei corsi all'avvio di ciascun semestre (es 15 settembre u.s.) assicura una diffusione omogenea delle informazioni fondamentali sulle forme d'esame e sui requisiti di ciascun insegnamento. Le modalità di svolgimento della prova finale e le procedure adottate per la determinazione del voto di laurea risultano pienamente definite e documentate, chiaramente esplicitate all'Art. 12 del Regolamento del CdS L-11 e rese disponibili sul sito istituzionale in forma sia normativa ("Norme e Regolamenti") sia discorsiva ("Per laurearsi"), assicurando comprensibilità e accesso a tutte le componenti del CdS.
- Il CdS programma le date d'esame con ampio anticipo, conformemente alle procedure della Scuola e ai requisiti di programmazione previsti dai sistemi di AQ. Le sessioni dell'intero anno solare successivo vengono definite tra giugno e luglio, e la pianificazione si avvale del sistema integrato Kairos per la gestione coordinata di orari, docenti e spazi. Il Quadro SUA 2023 B7 rileva soddisfazione dei laureati sull'organizzazione degli esami del CdS con 10% di meno soddisfatti/insoddisfatti.
- Il CdS ha preso formalmente in carico la criticità segnalata nella Relazione CPDS 2024 relativa al numero ridotto di richieste di tirocinio, attivando un insieme coordinato di azioni strutturali e transitorie che saranno pienamente operative con l'entrata a regime del nuovo ordinamento. La risposta principale e definitiva è stata integrata nella riforma



dell'ordinamento 2024–25, che prevede l'introduzione di un tirocinio curricolare nel terzo anno. Tale scelta garantisce maggiore visibilità istituzionale dell'attività di tirocinio; standardizzazione delle procedure e ampliamento delle occasioni formative. In attesa dell'avvio del tirocinio curricolare, il CdS ha intrapreso azioni mirate per incrementare l'adesione: 1) pubblicazione di un vademecum aggiornato e più dettagliato sulla pagina dedicata ai tirocini (procedure, tempistiche, criteri di scelta), 2) consolidamento della Delegazione tirocini, incaricata di rispondere rapidamente a studenti e enti ospitanti, 3) produzione, nel 2025, di materiali orientativi che esplicitano gli sbocchi professionali e il valore formativo del tirocinio.

- Il CdS utilizza le indagini Almalaurea come principale fonte esterna per monitorare, in forma indiretta, il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi. I dati più recenti restituiscono un quadro complessivamente positivo, caratterizzato da una buona capacità di inserimento negli studi magistrali (49,6% dei laureati prosegue il percorso formativo) e da tempi di accesso al lavoro relativamente rapidi: tra gli occupati, il 43,6% ha iniziato a lavorare dopo la laurea e il tempo mediano di ingresso nel mercato del lavoro è pari a 3,6 mesi. La percezione dell'efficacia del titolo risulta inoltre favorevole per il 43,6% degli intervistati, con un livello di soddisfazione lavorativa pari a 7/10. Questi elementi suggeriscono una sostanziale coerenza tra competenze acquisite e sbocchi professionali o formativi. Il Comitato di Indirizzo rappresenta un ulteriore canale di interlocuzione con il mondo del lavoro e contribuisce a contestualizzare i dati Almalaurea, offrendo indicazioni utili per l'aggiornamento degli obiettivi formativi e per il riallineamento delle competenze rispetto ai fabbisogni dei settori interessati. A partire dal 2026/27, l'introduzione di un tirocinio curricolare permetterà di arricchire il sistema di monitoraggio con le valutazioni dei tutor degli enti ospitanti e con ulteriori riscontri qualitativi, rafforzando in modo significativo la capacità del CdS di verificare gli esiti formativi in relazione ai contesti esterni. Nel complesso, gli strumenti attualmente disponibili risultano adeguati e sono destinati a consolidarsi ulteriormente grazie alle nuove iniziative programmate.

([https://www2.almalaurea.it/cgphp/universita/statistiche/visualizza.php?anno=2024&corrispondente=L&ateneo=70010&facolta=1252&gruppo=tutti&livello=1&area4=tutti&pa=70010&classe=10011&postcorso=0480106201100002&isstella=0&annolau=1&condocc=tutti&iscrls=tutti&regione=9&dimensione=tutti&cs\\_univ=tutti&cs\\_facoa=tutti&cs\\_corsb=tutti&disaggregazione=&LANG=it&CONFIG=occupazione](https://www2.almalaurea.it/cgphp/universita/statistiche/visualizza.php?anno=2024&corrispondente=L&ateneo=70010&facolta=1252&gruppo=tutti&livello=1&area4=tutti&pa=70010&classe=10011&postcorso=0480106201100002&isstella=0&annolau=1&condocc=tutti&iscrls=tutti&regione=9&dimensione=tutti&cs_univ=tutti&cs_facoa=tutti&cs_corsb=tutti&disaggregazione=&LANG=it&CONFIG=occupazione)).

#### Fonti documentali

- SUA CdS – Quadri A2.a e A2.b: Profilo professionale e sbocchi
- SUA CdS – Quadro A4.a: Obiettivi formativi specifici
- SUA CdS – Quadro A4.b2 Dettaglio: Conoscenza e comprensione; Capacità di applicare conoscenza e comprensione
- SUA CdS – Quadro A4.c: Autonomia di giudizio, abilità comunicative, capacità di apprendimento
- SUA-CdS, Sezione C, Risultati della formazione
- Verbali Commissione didattica ottobre 2025 <https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-402-verbali-della-commissione-didattica.html>
- Verbale Consiglio CdS novembre 2025 <https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-367-verbali-del-consiglio-di-corso-di-laurea.html>
- Pagine web CdS – Programma insegnamenti, modalità di accertamento delle conoscenze
  - o <https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-352-docenti-del-cds.html>
  - o <https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-142-piani-di-studio.html>



- <https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-89-norme-e-regolamenti.html>
- <https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-17-per-laurearsi.html>
- <https://unifi.coursecatalogue.cineca.it/>
- Esiti della valutazione della didattica da parte degli studenti
  - <https://sisvaldidat.it/AT-UNIFI/AA-2024/T-0/S-101230/Z-1183/CDL-B004/C-GEN/BERSAGLIO>
- Rapporto di Riesame Ciclico
- Relazione della CPDS 2024
- Almalaurea: <https://www2.almalaurea.it>
- KAIROS <https://www.siaf.unifi.it/vp-67-orario-aule-esami-spazi-e-servizi-kairos.html>

#### Valutazione complessiva della CPDS

Il CdS adotta modalità di verifica complessivamente valide e coerenti con gli obiettivi formativi e con i risultati di apprendimento attesi, assicurando trasparenza nella comunicazione e adeguata pianificazione delle prove. Le procedure relative alla prova finale risultano pienamente conformi ai requisiti AVA3.

La CPDS rileva tuttavia l'opportunità di consolidare ulteriormente il sistema di AQ, in particolare attraverso: una maggiore uniformità nella descrizione dei criteri di valutazione nei syllabus; una più esplicita mappatura tra verifiche e Descrittori di Dublino; l'introduzione di un monitoraggio strutturato degli esiti delle prove e delle esperienze professionalizzanti. Nel complesso, il quadro è positivo e in progressivo miglioramento

#### Buone prassi

- Coerenza generale tra modalità di verifica e risultati attesi
- Trasparenza delle informazioni per studenti e studentesse
- Le forme d'esame sono comunicate con chiarezza all'inizio dei corsi, grazie a presentazioni dedicate
- Pianificazione delle sessioni d'esame conforme ad AVA3
- Le date delle prove sono programmate con largo anticipo e pubblicate tramite il sistema Kairos, assicurando uniformità e riduzione delle sovrapposizioni.
- Chiarezza e accessibilità delle regole della prova finale

#### Arene di miglioramento

- Eterogeneità descrittiva nei syllabus
- Esplicitazione più sistematica del legame DdD ↔ verifiche
- Monitoraggio degli esiti delle verifiche ancora parziale



Quadro cs.D	AUTOVALUTAZIONE E RIESAME
<p><b>Riferimenti ai Punti di Attenzione del Modello AVA3</b></p> <p><b>D.CdS.4 - Riesame e miglioramento</b></p> <p><i>D.CDS.4.1 Contributo dei docenti, degli studenti e delle parti interessate al riesame e miglioramento del CDS</i></p> <p><i>D.CDS.4.2 Revisione dei percorsi formativi</i></p>	
<p><b>Valutazione dell'efficacia dell'autovalutazione e del processo di riesame</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Il CdS monitora sistematicamente gli esiti delle carriere degli studenti e delle studentesse attraverso strumenti plurimi e coordinati. I dati sulle carriere vengono analizzati annualmente in sede di SMA e discussi collegialmente nelle riunioni del Gruppo di Riesame, in Consiglio di CdS e nelle Commissioni competenti. Nel 2025 i risultati sono stati esaminati nel mese di novembre, e il CdS effettua un controllo continuo sugli indicatori critici (iC01, iC13, iC16, iC02, iC24), integrandoli con il confronto con i rappresentanti degli studenti. Per quanto riguarda le opinioni delle parti interessate, il CdS raccoglie regolarmente i feedback del Comitato di Indirizzo, che si riunisce annualmente ed è coinvolto nell'aggiornamento dell'offerta formativa, come dimostrato dalla revisione dell'Ordinamento e del Regolamento 2024–25. Dal 2026/27 i tirocini curricolari previsti dal nuovo ordinamento saranno monitorati da due docenti delegati.</li><li>- Con riferimento alle risorse, il CdS presenta da anni una piena copertura della docenza, con indicatori iC08 e iC19/19bis/19ter stabilmente al 100%. Permangono più limitate, come segnalato nelle SMA precedenti e dai rappresentanti degli studenti, le risorse tecnico-amministrative disponibili per la gestione del CdS. Il monitoraggio degli sbocchi occupazionali avviene attraverso le indagini AlmaLaurea, integrate dalle osservazioni del Comitato di Indirizzo. Infine, la CPDS rileva che il CdS attiva azioni correttive quando i risultati risultano insoddisfacenti. Dal 2025 è attiva nella sezione riservata del sito una procedura di monitoraggio quadriennale PDCA, che consente di seguire in modo continuativo l'attuazione delle misure e di documentarne l'efficacia. Il monitoraggio è svolto in forma collegiale e trasparente.</li><li>- Il CdS garantisce un coinvolgimento strutturato e regolare dei diversi attori del sistema di qualità. Gli studenti e le studentesse contribuiscono tramite i rappresentanti nelle riunioni di CdS e nelle Commissioni, oltre che attraverso i tutor. I docenti e il personale TA partecipano stabilmente ai lavori del Gruppo di Riesame, di varie Commissioni, e alle sedute del CdS, assicurando una raccolta continuativa di osservazioni su aspetti didattici, organizzativi e amministrativi.</li><li>- Il CdS documenta in modo formale e tracciabile le attività di riesame. Nel 2025 il Gruppo di Riesame si è riunito in più sedute (ottobre–novembre), con verbali disponibili nella sezione riservata del sito (“L-11 / verbali”).</li><li>- Il CdS discute gli esiti del riesame nelle sedute collegiali, assicurando un confronto che coinvolge docenti, rappresentanti degli studenti e personale TA. La Commissione conferma</li></ul>	



- dunque la piena formalizzazione del processo di riesame e la tracciabilità delle attività svolte.
- Per quanto riguarda l'adeguamento alle indicazioni degli Organi di Ateneo, la CPDS conferma l'esistenza di evidenze puntuali. Il CdS ha recepito indicazioni del PQA e della CPDS in materia di sostenibilità della didattica e trasparenza dei processi, implementando la riforma dell'ordinamento 2024–25 (riduzione CFU, introduzione del tirocinio, potenziamento dei laboratori), ristrutturando il sito web, aggiornando le Linee Guida Qualità e avviando un monitoraggio più ravvicinato dei syllabus. Tale recepimento dimostra una capacità costante di tradurre le osservazioni degli Organi in interventi concreti e verificabili.
  - Le SMA mostrano una buona capacità di analisi degli indicatori ANVUR e un progressivo consolidamento della capacità interpretativa: le criticità individuate (sostenibilità della didattica, eterogeneità in ingresso, difficoltà nella progressione del primo anno, criticità dei syllabus) sono state monitorate e affrontate con un'articolazione chiara di azioni e verifiche. L'introduzione nel 2025 di un monitoraggio quadriennale PDCA nella sezione riservata del CdS costituisce un miglioramento significativo nella tracciabilità e nella continuità del processo di AQ.
  - Le azioni sono pianificate in modo chiaro, con distinzione di obiettivi, risorse e responsabilità. I nuovi modelli SMA (v. Verbale 20/11; scheda ancora in approvazione) esplicitano per ciascun intervento obiettivo e motivazione, responsabili, tempistiche, risorse e strumenti di monitoraggio. Questa impostazione è coerente con le richieste AVA3 in tema di sostenibilità, responsabilizzazione e tracciabilità. Questo dimostra che il CdS ha recepito il suggerimento della CPDS 2024 di dettagliare ulteriormente la pianificazione di risorse e tempistiche, soprattutto in ottica pluriennale.
  - Le SMA mostrano una progressione coerente: le criticità individuate nella SMA 2024 confluiscono nelle azioni avviate nel 2025; in Consiglio (20/11) sono stati descritti i primi effetti osservati su indicatori strutturali (iC05, iC27, iC28) e sulla gestione delle informazioni. La CPDS valuta positivamente questa sequenzialità, che dimostra la presenza di un ciclo PDCA effettivamente attivo; la misurazione degli effetti potrebbe essere ulteriormente formalizzata con indicatori più precisi e sistematici, che si auspica siano introdotti con il nuovo modello di Scheda SMA presentato il 20/11 u.s.
  - Il CdS indica con chiarezza le azioni di miglioramento, sia nella SMA sia nei documenti di riesame. Le azioni sono descritte in modo puntuale, con riferimento agli indicatori coinvolti, alla tempistica prevista e agli effetti attesi. Il 2025 ha visto l'attuazione della maggior parte delle azioni previste nella SMA 2024 e nelle precedenti valutazioni CPDS. Sono già visibili alcuni effetti: miglioramento della sostenibilità didattica (iC05, iC27, iC28), riduzione delle segnalazioni/richieste ricorrenti degli studenti, maggiore uniformità dei syllabus (pur non ancora completa). La CPDS valuta positivamente l'efficacia complessiva delle azioni, pur raccomandando un rafforzamento della misurazione degli impatti attraverso indicatori esplicativi.
  - La Commissione Paritetica giudica efficaci gli strumenti di monitoraggio e autovalutazione adottati dal CdS. Le SMA e i Rapporti di Riesame presentano infatti un buon livello di analisi, una chiara individuazione delle criticità e una descrizione puntuale delle azioni correttive.

#### Fonti documentali

- SUA-CdS, Sezione C, Risultati della formazione; Sezione A; Sezione D.
- Indicatori 2024
- Commenti alle Schede di Monitoraggio annuale 2024
- Rapporto di Riesame Ciclico



- Verbali degli incontri collegiali Commissione didattica, Comitato Indirizzo e Consiglio Cds  
<https://www.cl-lsi.unifi.it/vp-361-verbali-e-documentazione-cds.html>
- Relazione CPDS 2024

#### **Valutazione complessiva della CPDS**

La CPDS valuta positivamente la capacità del CdS di attuare un processo di autovalutazione e riesame conforme ai principi AVA3, caratterizzato da un uso sistematico degli indicatori, una documentazione completa delle attività e un coinvolgimento strutturato di tutte le componenti (docenti, studenti, personale TA e stakeholder esterni). Il CdS dimostra una maturità crescente nel presidio del ciclo PDCA, con un miglioramento tangibile nel collegamento tra analisi, programmazione delle azioni e monitoraggio degli esiti.

#### **Buone prassi**

- Introduzione del monitoraggio quadrimestrale PDCA, che migliora significativamente continuità, tempestività e leggibilità delle azioni intraprese.
- Coerenza tra criticità rilevate e interventi programmati, in particolare nella riforma dell'ordinamento 2024–25 (riduzione CFU, introduzione del tirocinio, rafforzamento dei laboratori).
- Adozione del nuovo modello SMA.
- Revisione ordinamentale 2024–25 coerente con indicatori e consultazione esterna (Comitato di Indirizzo).

#### **Arene di miglioramento**

- Rafforzamento della misurazione degli impatti delle azioni correttive
- Persistente insufficienza delle risorse TA, che limita l'operatività del CdS.
- Necessità di esplicitare in modo sistematico la relazione tra Riesame Ciclico e SMA.



**Quadro cs.E**

**COMPLETEZZA DELLE PARTI PUBBLICHE  
DELLA SCHEDA SUA**

**Riferimenti ai Punti di Attenzione del Modello AVA3**

**D.CdS.4 - Riesame e miglioramento**

*D.CDS.4.1 Contributo dei docenti, degli studenti e delle parti interessate al riesame*

*e miglioramento del CdS*

*D.CDS.4.2 Revisione dei percorsi formativi*

**Valutazione della completezza e correttezza delle informazioni generali sul CdS**

- La SUA-CdS risulta completa nei quadri obbligatori, aggiornata per quanto riguarda la riforma dell'ordinamento 2024–25 e coerente con i documenti ufficiali del CdS. Le informazioni risultano allineate alla documentazione interna e alle modifiche recentemente approvate. In particolare:
  - A1 / A1/A - I risultati di apprendimento sono presenti e collegati ai Descrittori di Dublino; tuttavia, si rileva un linguaggio talvolta descrittivo e meno orientato all'operatività rispetto agli standard AVA3.
  - A2.a- Il profilo del laureato è ben descritto e risulta allineato agli sbocchi occupazionali tipici dell'area linguistico-letteraria. Dal documento SUA emergono sbocchi coerenti (editoria, mediazione culturale non professionale, turismo culturale, comunicazione, proseguimento degli studi), senza scostamenti rispetto alle indicazioni del Comitato di Indirizzo.
  - A3.a Le conoscenze richieste (lingue, competenze di base, livello minimo nella lingua inglese) sono indicate in modo completo. La descrizione riflette l'introduzione del test di lingua inglese e i percorsi OFA. Il quadro esplicita correttamente le procedure di ammissione, incluse soglie TOLC, OFA e criteri di immatricolazione, coerenti con le normative attuali.
  - A3.b - Il quadro esplicita correttamente le procedure di ammissione, incluse soglie TOLC, OFA e criteri di immatricolazione, coerenti con le normative attuali.
  - A4.a - La descrizione chiarisce la struttura del percorso, evidenzia equilibrio tra aree disciplinari, integra la dimensione interculturale. Il quadro è pienamente aggiornato alla nuova articolazione dei CFU (riduzione da 12 a 9).
  - A5.a - La tipologia della prova, la sua estensione e la tradizione disciplinare sono descritte chiaramente.
  - A5.b - Sono riportate fasi procedurali, requisiti, modalità valutative. Il contenuto è coerente con l'Art. 12 del Regolamento L-11. La sezione è aggiornata e comprensibile. La sezione B è aggiornata, completa e coerente, con il limite "B2b — Orario delle attività formative" che l'orario è pubblicato dalla Scuola.
- Il sito web del CdS è complessivamente completo, aggiornato e ben organizzato, alla luce della profonda ristrutturazione attuata tra giugno e ottobre 2025. La revisione ha riguardato: la razionalizzazione della mappa del sito e delle sottosezioni; un aggiornamento grafico e linguistico; la revisione integrale dei link (Ateneo, Scuola, Segreteria, Moodle, Kairos, SISValDidat); il riordino delle aree informative: presentazione del corso, iscrizioni, OFA, piani



di studio, mobilità internazionale, tirocinio, laurea, job placement; la ristrutturazione completa della sezione “Qualità del Corso”, con inserimento di AQ, Riesame, AlmaLaurea, CPDS, Parti Interessate e Comitato di Indirizzo; l’introduzione di strumenti multimediali (podcast, video, minibook) per l’orientamento. Il monitoraggio svolto a ottobre 2025 mostra inoltre un effetto positivo misurabile: una riduzione del 50% delle richieste ricorrenti relative a iscrizioni, OFA e test di inglese, indice dell’avvenuto miglioramento di chiarezza e accessibilità.

- La Commissione Paritetica rileva una buona coerenza complessiva tra i contenuti pubblicati sul sito web del CdS e le informazioni contenute nei quadri della SUA-CdS. Le sezioni relative a:
  - obiettivi formativi,
  - profilo del laureato e sbocchi professionali,
  - requisiti di accesso e OFA,
  - struttura del percorso formativo e piani di studio,
  - prova finale e modalità di svolgimento,
  - servizi e infrastrutture,

risultano pienamente allineate ai quadri A e B della SUA.

La riorganizzazione del sito ha infatti aggiornato in parallelo:

- la presentazione degli obiettivi formativi (coerenti con i quadri A4 e A2),
- la sezione “Per laurearsi” (coerente con i quadri A5a e A5b),
- le informazioni su iscrizioni, OFA e ammissione (coerenti con A3a e A3b),
- la descrizione della struttura triennale (coerente con B1).

Due elementi parzialmente critici rimangono:

- la versione inglese del sito, non ancora completamente riallineata ai testi aggiornati della SUA;
- la scelta d’Ateneo di collegare alcuni corsi alle schede CINECA anziché ai syllabi completi, che può causare disallineamenti.

#### **Valutazione della completezza e correttezza delle informazioni sul percorso formativo**

- Il CdS adotta una pluralità di strumenti comunicativi, complementari al sito istituzionale, per garantire un flusso informativo efficace verso studenti, studentesse e parti interessate. Accanto alla recente ristrutturazione del sito, il CdS ha introdotto nel 2025 diversi strumenti digitali e multimediali — podcast, miniclip informativi, minibook scaricabili e video di presentazione — realizzati nell’ambito delle azioni di miglioramento documentate nella Scheda riepilogativa giugno–ottobre 2025 e diffusi attraverso i canali istituzionali. A ciò si aggiunge il ruolo centrale dei tutor e degli sportelli dedicati, che forniscono supporto a matricole e studenti in corso, chiarimenti su OFA, test di inglese e piani di studio, nonché orientamento in uscita (con un nuovo sportello LM attivato nel 2025), fungendo da canale diretto per la trasmissione di informazioni operative. Completano il quadro le comunicazioni tramite mailing list, avvisi della Scuola, bacheche digitali e incontri periodici (Open Day, presentazioni dei corsi, sessioni Erasmus e tirocini), che assicurano una diffusione capillare e tempestiva delle informazioni. Nel complesso, la CPDS considera tali modalità comunicative articolate, accessibili e funzionali alle esigenze dell’utenza.



### Fonti documentali

- SUA CdS, Sezioni A – Obiettivi della formazione e B – Esperienza dello studente
- Pagine web di Scuola / CdS
  - <https://www.cl-lisi.unifi.it/vp-89-norme-e-regolamenti.html>
  - <https://www.cl-lisi.unifi.it/vp-108-organizzazione.html>
  - <https://www.cl-lisi.unifi.it/vp-103-qualita-del-corso.html>
  - <https://www.cl-lisi.unifi.it/vp-361-verbali-e-documentazione-cds.html>
  - [\(e accesso alle varie schede personali\)](https://www.cl-lisi.unifi.it/vp-352-docenti-del-cds.html)
  - <https://unifi.coursecatalogue.cineca.it/>
  - <https://www.st-umaform.unifi.it/vp-441-orario-delle-lezioni.html>
  - <https://www.st-umaform.unifi.it/vp-129-esami.html>
  - <https://www.st-umaform.unifi.it/vp-178-per-laurearsi.html>
- Verbali degli incontri collegiali (Consiglio CdS gennaio, marzo 2025): <https://www.cl-lisi.unifi.it/vp-361-verbali-e-documentazione-cds.html>
- Pagina Facebook Tutor Lingue UNIFI ([www.facebook.com/TutorLingueUnifi](https://www.facebook.com/TutorLingueUnifi))
- Tutor Lingue UNIFI Instagram @tutoratoforlilpsiunifi

### Valutazione complessiva della CPDS

I requisiti di trasparenza, correttezza e completezza richiesti per le parti pubbliche della SUA-CdS sono rispettati e vengono coerentemente rispecchiati nelle informazioni fornite dal sito del CdS. Nel complesso la comunicazione può ritenersi efficace.

### Buone prassi

- Aggiornamento dei quadri SUA A4, B1 e A5 sulla nuova struttura didattica; coerenza interna e allineamento con la revisione ordinamentale;
- Chiara esplicitazione degli sbocchi e delle conoscenze in ingresso SUA; struttura della prova finale ben definita.
- l'introduzione di strumenti multimediali (podcast, miniclip, minibook, video) che innovano la comunicazione verso gli studenti e risultano in linea con le abitudini informative dell'utenza.
- ruolo dei tutor e degli sportelli dedicati, che garantiscono continuità informativa e supporto individuale.

### Area di miglioramento

- SUA: declinare i DdD in maniera più operativa e meno descrittiva;
- La versione inglese del sito, ancora non aggiornata, richiede una revisione sistematica
- La scelta d'Ateneo di rinviare ai link CINECA anziché ai syllabi completi riduce la fluidità della consultazione



Quadro cs.F	ULTERIORI CONSIDERAZIONI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO
	<p>La componente studentesca della CPDS ha svolto un ruolo cruciale, in particolare nell'identificazione della lacuna nel sistema di raccolta reclami a livello di Scuola, spingendo per la progettazione di un canale anonimo e dedicato a livello di CdS, e nel portare all'attenzione la criticità del carico di lavoro complessivo, offrendo supporto diretto al Gruppo di Riesame per la lettura e l'interpretazione dei dati SISValDidat in correlazione con la gestione degli orari.</p> <p>In continuità con tale impegno, la rappresentante degli studenti del CdS L-11 segnala ulteriori aspetti rilevanti per la qualità della didattica e dei servizi a supporto della formazione. In particolare, vengono evidenziate alcune criticità relative alla disponibilità e adeguatezza delle aule, talvolta non sufficienti a ospitare il numero di studenti iscritti ai corsi, nonché le difficoltà logistiche connesse agli spostamenti tra le diverse sedi per la frequenza delle lezioni. Contestualmente, la componente studentesca esprime apprezzamento per il costante monitoraggio svolto dal CdS affinché le informazioni riportate nei syllabi risultino chiare e complete. Gli studenti auspicano, inoltre, una più equilibrata distribuzione dell'offerta formativa tra i due semestri, con un incremento dei corsi erogati nel primo semestre, al fine di disporre di un tempo maggiore per la preparazione degli esami.</p>

### III - SEZIONE SCUOLA

**NB: le Scuole costituiscono un elemento peculiare dell'Ateneo fiorentino, istituite con precise funzioni di raccordo, coordinamento, gestione e supporto dell'offerta formativa.**

*La CPDS esprime un suo giudizio in merito agli aspetti trasversali che riguardano l'offerta formativa ed i servizi agli studenti. È richiesto che la CPDS si esprima sull'attuazione dei processi di competenza della Scuola (es. attuazione della procedura tirocini, gestione dell'orario lezioni, gestione calendario appelli, procedura di valutazione della didattica, ecc.).*

*Possono essere evidenziati andamenti comuni a più CdS ed eventuali fattori di scostamento, sia in termini di aspetti positivi che di aree di miglioramento.*

*Non devono essere qui riassunte le sezioni relative all'analisi condotte dai componenti della CP afferenti ai singoli CdS. Possono invece essere valutate le risposte che la Scuola ha ricevuto a seguito di criticità evidenziate a livello di CdS nelle Relazioni Annuali precedenti, la cui gestione è di pertinenza della Scuola.*



*Il quadro può essere utilizzato anche per proposte di miglioramento del sistema di AQ.*

*Se non strettamente necessario per esprimere un giudizio in termini valutativi, evitare di riportare grafici, informazioni e dati reperibili nella documentazione canonica (Questionari di valutazione della didattica, ecc.).*

#### NOTA

Al fine di migliorare la rilevazione delle attività svolte dalle Scuole, e nella considerazione della variabilità in termini di organizzazione e di offerta di servizi, si invita la CPDS a:

1. Indicare sempre per ciascun quadro le fonti dei dati su cui si è deciso di lavorare;
2. Dove i dati non siano già disponibili per la CPDS, indagare se tali dati siano disponibili presso gli uffici o altri organi della Scuola (es. dati sui tirocini, dati sugli scambi internazionali, gestione degli orari della didattica, gestione degli spazi, etc.);
3. Qualora i dati non siano in alcun modo disponibili, perché non raccolti o non accessibili, indicarlo chiaramente e valutare se non sia opportuno come CPDS fornire suggerimenti agli organi della Scuola.

Quadro S1	OPINIONE DEGLI STUDENTI
<p><i>Note di ausilio alla compilazione</i></p>	
<p><b>Argomento del quadro S1:</b></p> <p>Il quadro è volto ad analizzare il parere degli studenti espresso per quegli aspetti dell'offerta didattica che sono gestiti direttamente a livello di Scuola. È opportuno evidenziare come vengono recepite dagli studenti le attività promosse e implementate a livello di Scuola, individuando eventuali criticità.</p>	
<p><b>Cosa deve fare la CPDS:</b></p> <p>La CPDS deve <b>valutare</b> le attività specifiche della Scuola per raccogliere l'opinione degli studenti sui propri servizi e, d'altro canto, valutare come gli studenti ne recepiscono l'efficacia. A conclusione di questa <b>valutazione</b> la CPDS deve sintetizzare gli <b>aspetti positivi</b> (buone prassi) e <b>aree di miglioramento</b>.</p>	
<p><b>Aspetti da considerare per la valutazione:</b></p> <p>Il testo dovrebbe essere orientato a chiarire i punti seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Qual è l'opinione degli studenti sulla Scuola? Fornire una sintesi ragionata delle opinioni espresse dagli studenti attraverso le indagini <b>"Organizzazione CdS"</b> e <b>"ROS"</b>;</li><li>▪ La Scuola fa qualche attività per promuovere la raccolta delle opinioni degli studenti? Se sì, descriverla, evidenziandone struttura e funzionamento;</li></ul>	



- Se possibile, si descriva qual è il ruolo degli studenti all'interno del Consiglio della Scuola;
- Si espliciti se e in che modo si tiene conto dell'opinione degli studenti;
- La Scuola dispone di un sistema autonomo di gestione delle segnalazioni da parte degli studenti? Se sì, descriverlo evidenziandone struttura e funzionamento, ponendo particolare attenzione al fatto che venga garantito l'anonimato di chi effettua la segnalazione.

**Fonti documentali:**

- Sistema SISVALIDIDAT (<https://sisvaldidat.it>)
- Verbali degli incontri collegiali
- Sito della Scuola
- Eventuali altri documenti che la CPDS ritiene significativi

**S1 – Raccolta e utilizzo delle opinioni degli studenti****Valutazione complessiva della CPDS**

La CPDS della Scuola di Studi Umanistici e della Formazione analizza l'opinione degli studenti a partire dai dati resi disponibili in **SISVALIDIDAT**, considerando in forma aggregata a livello di Scuola le indagini sulla didattica erogata (insegnamenti/ROS) e sull'organizzazione dei Corsi di Studio. Nella presente Relazione annuale 2025 la CPDS fa riferimento ai dati più recenti disponibili (a.a. 2024/25), mentre le valutazioni e le proposte contenute nella Relazione annuale 2024 si basavano sui dati dell'a.a. precedente.

Nel complesso, le indagini confermano un **giudizio molto positivo sulla qualità della didattica e sull'operato dei docenti**: gli studenti esprimono livelli di soddisfazione elevati per l'adeguatezza del materiale didattico, la chiarezza delle modalità d'esame, il rispetto degli orari, la chiarezza espositiva e la disponibilità dei docenti, con valori medi prossimi all'8/10.

Per quanto riguarda l'**organizzazione dei Corsi di Studio**, i questionari restituiscono invece giudizi solo **moderatamente positivi** su aspetti quali il carico di lavoro complessivo nel periodo didattico, l'articolazione degli orari di lezione e la distribuzione degli esami intermedi e finali, indicando un livello di adeguatezza ma non di piena soddisfazione.

Gli esiti relativi ai **servizi di supporto e alle infrastrutture** (aula, laboratori, servizi web, segreterie, call center, servizi informativi, biblioteche, orientamento e tutorato, internazionalizzazione, servizi linguistici) sono analizzati in modo dettagliato nel **quadro S2** della presente Relazione.

La Relazione annuale della CPDS viene trasmessa alla Scuola e analizzata nel **Consiglio di Scuola del mese di gennaio**, nel quale siedono anche i rappresentanti degli studenti (in numero pari al 15% dei componenti docenti). I rappresentanti degli studenti hanno pieno diritto di parola e di voto e possono intervenire sui punti all'ordine del giorno che riguardano la didattica e i servizi agli studenti, contribuendo alla discussione e alla definizione delle priorità di miglioramento.

**Buone prassi nella raccolta e nell'utilizzo delle opinioni**

- La Scuola dispone di un **sistema strutturato di raccolta delle opinioni**, fondato sull'utilizzo sistematico dei dati SISVALIDIDAT (indagini sugli insegnamenti/ROS e sull'organizzazione dei Corsi di Studio), analizzati dalla CPDS in forma aggregata a livello di Scuola e di CdS.
- La CPDS discute collegialmente i risultati delle indagini e li sintetizza nella **Relazione annuale**, che viene presentata e discussa nel Consiglio di Scuola di gennaio, dove le indicazioni degli studenti vengono utilizzate per orientare le richieste ai Dipartimenti, ai Corsi di Studio e alle strutture di Ateneo competenti.



- La Scuola mantiene un **rappporto diretto con i rappresentanti degli studenti**, che vengono periodicamente coinvolti e informati sullo stato dei lavori e sui risultati della Relazione CPDS, anche al fine di accrescere la consapevolezza del ruolo degli studenti nei processi di Assicurazione della Qualità.
- È attivo un **portale reclami di Scuola**, accessibile dal sito istituzionale, attraverso il quale gli studenti possono inviare segnalazioni puntuali su problemi organizzativi, didattici o relativi ai servizi: le segnalazioni vengono trasmesse alle strutture competenti e, quando rilevanti, portate all'attenzione della CPDS e del Consiglio di Scuola.

#### Area di miglioramento del sistema di raccolta delle opinioni

- La raccolta strutturata delle opinioni degli studenti si basa prevalentemente su **strumenti centralizzati di Ateneo** (SISVALIDIDAT); a livello di Scuola non è al momento attivo un sistema autonomo di indagini periodiche che integri in modo sistematico i questionari istituzionali con approfondimenti mirati sulle specifiche esigenze della Scuola.
- Il portale reclami di Scuola, pur costituendo uno strumento utile di ascolto, non garantisce un **anonimato pieno**: è richiesta l'indicazione di un indirizzo di posta elettronica per poter ricevere una risposta, il che può scoraggiare, almeno in parte, la presentazione di segnalazioni su temi percepiti come sensibili. Si segnala che nel 2025 questo portale non è stato utilizzato o almeno non sono stati segnalati reclami alla CPDS.
- In coerenza con le indicazioni del Presidio, la CPDS è chiamata a verificare che la Scuola e/o i CdS prendano effettivamente in carico le segnalazioni emerse dalle diverse fonti, documentandone gli esiti nella Relazione dell'anno successivo. In questa prospettiva, la **proposta avanzata nella Relazione 2024** – pubblicare sulla pagina della Scuola un riscontro visibile agli studenti sugli esiti delle valutazioni e sulle azioni intraprese, formulata sulla base dei dati SISVALIDIDAT 2023/24 – non risulta ad oggi ancora attuata. Ciò rende meno evidente, dal punto di vista degli studenti, il collegamento tra le opinioni espresse e le misure di miglioramento adottate. La CPDS ribadisce pertanto l'esigenza di dare **maggior visibilità istituzionale al “ritorno” delle valutazioni studentesche**, anche attraverso strumenti di comunicazione dedicati sul sito di Scuola.



<b>Quadro S2</b>	<b>SERVIZI DI SUPPORTO</b>
<p><i>Note di ausilio alla compilazione</i></p>	
<b>Argomento del quadro S2</b>	
	Il quadro è volto ad analizzare il parere degli studenti sui servizi di supporto forniti dalla Scuola, con particolare riferimento alla attività di coordinamento e di raccordo con quanto stabilito dai Cds.
<b>Cosa deve fare la CPDS:</b>	
	La CPDS deve <b>valutare</b> gli specifici servizi offerti della Scuola con particolare riguardo all’opinione espressa dagli studenti nella fruizione degli stessi. A conclusione di questa <b>valutazione</b> , la CPDS deve indicare per ogni servizio su cui è stata chiamata ad esprimersi gli <b>aspetti positivi</b> (buone prassi) e le eventuali <b>aree di miglioramento</b> .
<b>Aspetti da considerare per la valutazione:</b>	
	Di seguito si propongono i servizi sui quali esprimersi.
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Orientamento</b> Fonti: <i>Sistema SISVALIDIDAT, informazioni reperite dal gruppo dell’orientamento; informazioni/relazione finale tutorato; dati sportello orientamento e tutorato</i></li><li>▪ <b>Aule, attrezzature</b> Fonti: <i>Sistema SISVALIDIDAT, dati della Scuola</i></li><li>▪ <b>Internazionalizzazione</b> Fonti: <i>Sistema SISVALIDIDAT, Informazione/dati di monitoraggio dello sportello internazionalizzazione, verbali etc.</i></li><li>▪ <b>Tirocini</b> Fonti: <i>Sistema SISVALIDIDAT, Informazioni/relazione/dati reperiti dallo sportello tirocini</i></li><li>▪ <b>Test di Autovalutazione Competenze in Ingresso e OFA</b> Fonti: <i>Informazioni/relazione/dati Commissione Test e OFA, etc.</i></li></ul>	
	La CPDS è comunque libera di estendere l’analisi ad altre eventuali attività di servizio che completano l’attività di supporto svolta dalla Scuola.
<b>Fonti documentali:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sistema SISVALIDIDAT (<a href="https://sisvalididat.it">https://sisvalididat.it</a>)</li><li>▪ Verbali, relazioni etc. del personale competente</li></ul>



## S2 – Opinioni degli studenti sui servizi di supporto

La valutazione dei servizi di supporto è effettuata dalla CPDS sulla base dei dati **SISVALIDIDAT** relativi all'a.a. **2024/25** (studenti in corso e laureandi), delle informazioni fornite dagli uffici di Scuola (orientamento, tirocini, internazionalizzazione, OFA, servizi per la disabilità/DSA) e delle segnalazioni pervenute ai Corsi di Studio e alla Scuola. Le osservazioni e le proposte formulate nella Relazione Annuale CPDS 2024 erano invece basate sui dati dell'a.a. 2023/24.

### 1. Orientamento, tutorato e supporto ai tirocini

#### Giudizio complessivo

Dai questionari SISVALIDIDAT rivolti agli studenti in corso emerge, per i servizi di orientamento, tutorato e supporto ai tirocini, un giudizio complessivo **discreto ma non pienamente soddisfacente**, con valori medi intorno a **6,5/10**: i servizi sono percepiti come complessivamente adeguati, pur con margini di miglioramento, in particolare per l'orientamento in itinere e in uscita/job placement.

I dati sui laureandi restituiscono però un quadro più positivo per i servizi connessi ai **tirocini**:

- il supporto fornito dall'Ateneo per l'attività di tirocinio/stage è valutato in media **8,10/10**;
- l'esperienza di tirocinio/stage è giudicata molto positivamente (**9,29/10**), a conferma della forte rilevanza formativa percepita da chi ha concluso il percorso.

#### Buone prassi

A livello di Scuola si segnalano le seguenti buone prassi:

- presenza di **tutor dedicati** per l'orientamento e per i percorsi OFA;
- esistenza di **delegati per i tirocini** su più livelli (Scuola e CdS) e di uno **sportello tirocini** con personale dedicato, che cura la gestione delle convenzioni e l'accompagnamento degli studenti;
- una **Commissione tirocini di Scuola** che valuta regolarmente le convenzioni con enti esterni, contribuendo all'ampliamento e all'aggiornamento costante delle sedi disponibili;
- pagine web di Scuola dedicate agli **stage/tirocini** che offrono una panoramica chiara delle opportunità e delle procedure, anche in collegamento con le **attività formative interne**;
- organizzazione di numerosi **eventi di orientamento in ingresso** (open day e iniziative rivolte alle future matricole), in raccordo con i servizi di Ateneo.

L'incremento del numero di studenti che svolgono tirocini e l'elevato apprezzamento complessivo dei laureandi per tali esperienze confermano l'efficacia di questo ambito di supporto.

#### Aree di miglioramento

L'area principale di miglioramento riguarda la **comunicazione e la visibilità** dei servizi di orientamento, tutorato e tirocini: la frammentazione delle informazioni sui diversi canali (pagine web di Scuola, di CdS, di Ateneo) rende non sempre immediato per gli studenti individuare **a chi rivolgersi** per esigenze specifiche (orientamento in ingresso, in itinere, in uscita, tirocini). Inoltre, i questionari SISVALIDIDAT non consentono sempre di individuare in modo puntuale quali componenti dei servizi debbano essere potenziate. Appare quindi opportuno:

- razionalizzare la comunicazione sui canali della Scuola;
- valutare l'opportunità di raccogliere **feedback qualitativi mirati** sulle attività di orientamento e tutorato.

### 2. Aule, attrezzature e servizi di supporto allo studio

#### Giudizio complessivo

Per le **aula didattiche**, i questionari agli studenti in corso indicano un giudizio complessivo solo discreto (circa **6,6/10**), con valutazioni relativamente migliori per visibilità delle proiezioni e accessibilità, e più



critiche per abitabilità, climatizzazione, acustica, qualità della connessione wi-fi e, soprattutto, **elettrificazione delle postazioni**, che presenta i valori più bassi. Le valutazioni sulle aule espresse dai laureandi sono in linea con questo quadro (**6,92/10**), così come quelle sulle postazioni informatiche (**6,81/10**); leggermente migliori le valutazioni sulle attrezzature per altre attività didattiche (**7,05/10**). Al contrario, i **servizi bibliotecari** costituiscono un **punto di forza strutturale**: gli studenti in corso esprimono valutazioni positive su orari di apertura, ampiezza del catalogo, abitabilità degli spazi e cortesia del personale, mentre i laureandi assegnano alla fruizione dei servizi di biblioteca come supporto allo studio un punteggio medio molto elevato (**8,39/10**).

### Buone prassi

Pur non disponendo di diretta competenza sugli aspetti strutturali delle aule (spazi, capienza, climatizzazione), la Scuola può contare, nei diversi plessi, sulla presenza di **personale ausiliario/custodi** che presidiano quotidianamente gli spazi e le dotazioni e segnalano i malfunzionamenti (proiettori, pc, impianti di base) agli uffici tecnici competenti.

La CPDS utilizza le informazioni provenienti dai questionari e dalle segnalazioni dei CdS per evidenziare nella Relazione annuale le situazioni più critiche, contribuendo a definire le priorità di intervento su attrezzature e dotazioni.

Sul versante del supporto allo studio, il **Servizio bibliotecario di Ateneo**, per gli studenti della Scuola, si conferma ampiamente adeguato e fortemente apprezzato sia dagli studenti in corso sia dai laureandi.

### Arene di miglioramento

L'area principale di miglioramento riguarda le **condizioni e le dotazioni delle aule didattiche** (abitabilità, climatizzazione, acustica, elettrificazione delle postazioni, connessione wi-fi), rispetto alle quali la Scuola ha una capacità di intervento limitata e dipende in larga parte dalle decisioni e dalle risorse di Ateneo.

Appare pertanto necessario rafforzare ulteriormente il ruolo di **interfaccia della Scuola** nel rappresentare in modo sistematico agli uffici competenti le criticità emerse dai questionari (in particolare su wi-fi ed elettrificazione), monitorandone nel tempo gli esiti.

## 3. Internazionalizzazione e studio all'estero

### Giudizio complessivo

I dati SISVALIDAT relativi ai **servizi per l'internazionalizzazione** mostrano, per gli studenti in corso, valori medi compresi tra circa **6,4 e 6,6/10** (promozione e completezza delle informazioni, ampiezza delle opportunità, supporto alla mobilità, servizi da remoto, servizi in lingua inglese), con un giudizio complessivo **mediamente positivo ma "tiepido"**.

L'esperienza di **studio all'estero** è invece valutata in modo estremamente positivo dai laureandi:

- il supporto fornito dall'Università è giudicato in media **7,21/10**;
- l'esperienza di studio all'estero ottiene un punteggio di **9,73/10**, confermando l'elevato valore formativo percepito da chi ha effettivamente svolto un periodo di mobilità.

### Buone prassi

La Scuola dispone di **personale dedicato alla mobilità internazionale** e di uno **sportello internazionalizzazione**, che gestisce e supporta le pratiche relative alla mobilità in ingresso e in uscita.

Le pagine web di Scuola dedicate alle relazioni internazionali forniscono informazioni dettagliate sulle opportunità Erasmus (studio e traineeship) e su altre esperienze di mobilità, nonché sulla modulistica e sui contatti utili; tali informazioni si integrano con il quadro complessivo fornito dalle pagine di Ateneo dedicate a Erasmus e mobilità internazionale.



Negli ultimi anni si osserva un **aumento degli studenti in mobilità internazionale in uscita**, a indicare un progressivo rafforzamento dell'efficacia delle attività di promozione e supporto, pur in un contesto di soddisfazione ancora moderata nei questionari agli studenti in corso.

#### **Arene di miglioramento**

Nonostante la presenza di strutture e pagine informative dedicate, le valutazioni degli studenti in corso restano inferiori rispetto alla percezione molto positiva di chi ha effettivamente svolto un periodo di mobilità. Appare quindi necessario:

- potenziare la **visibilità e la promozione attiva** delle opportunità di mobilità (eventi informativi specifici, testimonianze di studenti rientrati, raccordo più stretto con l'orientamento in itinere e in uscita);
- rendere più **trasparenti e uniformi**, anche verso i referenti di Area e di CdS, le procedure e le responsabilità nella gestione degli accordi e delle pratiche di mobilità;
- monitorare in modo più puntuale la **soddisfazione degli studenti coinvolti** nelle esperienze all'estero, così da tradurre le loro indicazioni in azioni di miglioramento del servizio.

---

#### **4. OFA e test di autovalutazione**

##### **Giudizio complessivo**

I servizi OFA sono differenziati per i CdS dell'area Umanistica e dell'area della Formazione. La Scuola mette a disposizione una **pagina web dedicata** che illustra i percorsi OFA erogati principalmente su piattaforma Moodle (lingua italiana, competenze logico-linguistiche, competenze letterarie e storico-geografiche, competenze logico-matematiche), con il supporto di **tutor dedicati**.

Non risulta tuttavia, allo stato attuale, un sistema strutturato di raccolta del feedback degli studenti sull'efficacia di tali percorsi, né la presenza di **test di autovalutazione** delle competenze in ingresso.

##### **Buone prassi**

- Chiarezza e aggiornamento della **pagina web OFA** di Scuola;
- utilizzo stabile della piattaforma **Moodle** per la fruizione dei corsi OFA;
- presenza di **tutor dedicati**, che costituiscono un presidio importante per l'accompagnamento degli studenti.

##### **Arene di miglioramento**

- Assenza di test di autovalutazione che consentano agli studenti di verificare in anticipo il proprio livello e di orientarsi meglio nella preparazione al test di valutazione in ingresso;
- mancanza di un **monitoraggio sistematico del feedback** degli studenti sui percorsi OFA, che permetterebbe di calibrare in modo più mirato contenuti e modalità di erogazione;
- necessità di rendere più esplicito il **collegamento fra esiti dei test e percorsi di recupero**, così da migliorare la percezione di coerenza e utilità del sistema.

---

#### **5. Servizi per studenti con disabilità e DSA**

##### **Giudizio complessivo**

I servizi per studenti con disabilità e/o DSA sono garantiti a livello di Ateneo dal servizio **Unifi include**, svolto in collaborazione con il **Centro di Riferimento Regionale Criticità Relazionali (CRCR)**, e trovano un riferimento specifico nella Scuola grazie alla presenza di un **Delegato alla disabilità**.

Sulla base delle informazioni disponibili e delle segnalazioni pervenute, la presa in carico da parte del sistema di Ateneo e della Scuola risulta complessivamente **buona**, con attenzione alla costruzione di percorsi personalizzati e all'adozione di misure di supporto lungo l'intero percorso formativo.

##### **Buone prassi**

- Presenza di un **Delegato alla disabilità** della Scuola, che funge da riferimento per gli studenti e da raccordo tra Scuola, CdS e Servizio Unifi include;



- il Servizio **Unifi include** progetta, per ciascuno studente con disabilità e/o DSA, un percorso di sostegno individualizzato, definendo strumenti, ausili e adattamenti della didattica e delle prove di esame;
- la Scuola mantiene un **dialogo diretto con gli studenti** che si rivolgono al Delegato o ai servizi di Ateneo, favorendo la circolazione delle informazioni verso i CdS e i docenti interessati.

#### Area di miglioramento

Appare comunque utile:

- rafforzare la **visibilità** sui canali informativi della Scuola (sito web, pagine dedicate all'orientamento e alla didattica) dei riferimenti e delle modalità di accesso ai servizi per la disabilità/DSA, così da renderli più facilmente individuabili da parte degli studenti;
- esplicitare meglio il **raccordo operativo** tra i servizi per la disabilità/DSA e gli altri servizi di supporto (orientamento, tirocini, mobilità internazionale), per garantire che le esigenze specifiche di questi studenti siano considerate anche nella progettazione di esperienze di tirocinio e di studio all'estero.

#### Follow-up rispetto alle indicazioni della Relazione Annuale 2024 (servizi di supporto)

Con riferimento alle osservazioni e alle proposte formulate nella **Relazione Annuale CPDS 2024** (basata sui dati SISVALIDIDAT 2023/24), la Scuola di Studi Umanistici e della Formazione presenta il seguente quadro di avanzamento, alla luce dei dati 2024/25:

- **Orientamento, tutorato e tirocini**  
Le attività di orientamento e tutorato, così come i servizi di supporto ai tirocini, risultano complessivamente confermati e in parte potenziati. In particolare, si registra un incremento del numero di studenti che svolgono tirocini/stage e un elevato apprezzamento dell'esperienza di tirocinio da parte dei laureandi (valutazione media 9,29/10), in linea con l'indicazione di valorizzare questo ambito. Rimangono tuttavia aperte le criticità già segnalate nel 2024 sul versante della **comunicazione e della chiarezza dei riferimenti**, che continuano a risultare frammentati dal punto di vista degli studenti.
- **Internazionalizzazione e studio all'estero**  
Le proposte avanzate nella RA 2024 (maggiori momenti di orientamento dedicati, facilitazione degli accordi di mobilità, chiarificazione delle responsabilità tra referenti ai diversi livelli) hanno trovato una **parziale attuazione**: la Scuola ha consolidato il servizio e si registra un aumento degli studenti in mobilità internazionale in uscita, mentre i laureandi esprimono un giudizio molto positivo sull'esperienza di studio all'estero (9,73/10). Permane però uno **scarto** tra questa valutazione molto alta dell'esperienza e la percezione solo moderatamente positiva dei servizi di supporto da parte degli studenti in corso, segno che le azioni di miglioramento avviate devono essere ulteriormente sviluppate, in particolare sul piano della comunicazione e del supporto informativo preliminare.
- **Aule, attrezzature e infrastrutture**  
Le criticità già evidenziate nel 2024 (in particolare la scarsa elettrificazione delle postazioni e le condizioni generali di alcune aule) risultano tuttora presenti; i giudizi degli studenti in corso e dei laureandi confermano un quadro solo discreto, senza segnali di un miglioramento strutturale chiaramente percepito. La Scuola non dispone di competenze dirette per intervenire sulle infrastrutture, ma la CPDS ribadisce la necessità che le criticità emerse siano assunte a livello di **Ateneo** come priorità di intervento, in continuità con quanto già segnalato nella precedente Relazione.
- **OFA e test di autovalutazione**  
Le indicazioni formulate nella RA 2024 circa la mancanza di test di autovalutazione e l'esigenza di un monitoraggio più sistematico dell'efficacia dei percorsi OFA non hanno, allo stato attuale, trovato una piena attuazione: la struttura dei corsi OFA e il sistema di raccolta del feedback risultano sostanzialmente invariati. La CPDS conferma quindi l'opportunità di sviluppare



strumenti di autovalutazione e di valutazione dell'efficacia dei percorsi.

• **Servizi per studenti con disabilità e DSA**

Le azioni descritte nella RA 2024 in merito al servizio **Unifi include** e al Delegato alla disabilità di Scuola risultano confermate; la presa in carico individuale continua a essere percepita come adeguata. Restano tuttavia margini di miglioramento sulla **visibilità del servizio** e sul raccordo con gli altri servizi di supporto (orientamento, tirocini, mobilità internazionale), già segnalati come obiettivi da perseguire.

### Quadro S3

### SUPPORTO ALLA GESTIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA

*Note di ausilio alla compilazione*

**Argomento del quadro S3:**

Oggetto del quadro è specificatamente l'offerta formativa coordinata dalla Scuola.

Lo scopo è quello di **censire** le iniziative che compongono il complesso dell'offerta formativa che la Scuola coordina, evidenziando le specificità e le modalità con cui la Scuola si è organizzata. La CPDS esprime una propria valutazione sui diversi aspetti, evidenziandone gli elementi di forza e gli eventuali aspetti sui quali si invita la Scuola a intraprendere azioni di miglioramento.

**NOTA**

Si raccomanda alla CPDS la **massima accuratezza nella compilazione di questa parte** che non deve essere la somma delle relazioni a livello di CdS, dal momento che le Scuole costituiscono un elemento peculiare dell'Ateneo fiorentino; hanno precise funzioni di raccordo, coordinamento e gestione dell'offerta formativa, che dovrebbero trovare una giustificazione all'esistenza delle Scuole stesse proprio in questa parte del documento.

**Cosa deve fare la CPDS:**

La CPDS deve **valutare** le specifiche attività e iniziative che compongono il complesso dell'offerta formativa che la Scuola coordina. A conclusione di questa **valutazione**, la CPDS deve indicare per ogni attività / iniziativa gli **aspetti positivi** (buone prassi) e le eventuali **aree di miglioramento**.

**Aspetti da considerare per la valutazione:**

Di seguito l'elenco non esaustivo delle attività e iniziative di competenza della Scuola sulle quali esprimersi:

- **Orario** (se di competenza della Scuola)
- **Controllo Coperture didattiche**
- **Dotazione di personale TA, infrastrutture e servizi di supporti alla didattica**



- **Iniziative per didattica integrativa (e-learning)**
- **Organizzazione della didattica e degli esami di profitto - Procedure Gestione tesi**
- **Censimento e Monitoraggio di eventuali iniziative formative post-laurea**
- **Formazione aggiuntiva**  
Si intendono le eventuali attività di formazione, gestite dalla Scuola, in aggiunta alla casistica standard, comprese le iniziative di formazione post-laurea (*ad esempio, per quanto attiene alla Scuola di Studi Umanistici e della Formazione, l'organizzazione e la gestione dei PF24*).  
Lo scopo della richiesta è quello di far emergere la peculiarità della Scuola di cui ci si sta occupando. Se non ci sono iniziative specifiche, la voce resta vuota.

La CPDS è comunque libera di estendere l'analisi ad altre eventuali attività non incluse nella lista di attività precedente e che dipendono dalla particolare fisionomia della Scuola.

#### Fonti documentali:

- Sistema SISVALIDIDAT (<https://sisvalididat.it>)
- Verbali, relazioni etc. del personale competente

### S3 – Offerta formativa coordinata dalla Scuola

La Scuola di Studi Umanistici e della Formazione, che integra l'area degli studi umanistici e quella delle scienze della formazione, svolge un ruolo di raccordo nella progettazione e gestione dell'offerta formativa dei Corsi di Studio afferenti, con compiti specifici relativi a: orari delle lezioni e degli esami, controllo delle coperture didattiche, organizzazione della didattica, degli esami di profitto e delle tesi, coordinamento di percorsi OFA e di iniziative di formazione aggiuntiva e post-laurea.

Le opinioni degli studenti in corso e dei laureandi, rilevate tramite i questionari **SISVALIDIDAT 2024/25**, mostrano livelli di soddisfazione elevati per la qualità della didattica e dell'operato dei docenti (valori medi prossimi a **8/10**) e una soddisfazione complessiva dei laureandi per il CdS pari a **8,15/10**, mentre risultano più deboli gli aspetti organizzativi e alcuni servizi (valori medi prevalentemente compresi nella fascia **6-7/10**). Le osservazioni e le proposte contenute nella Relazione Annuale CPDS 2024 si basavano invece sui dati dell'a.a. 2023/24.

#### 1. Organizzazione della didattica, esami di profitto e gestione tesi

##### Giudizio complessivo

L'organizzazione della didattica e degli esami di profitto è supportata da un sistema di regole e strumenti condivisi a livello di Ateneo e di Scuola. I servizi di prenotazione esami sono illustrati in modo chiaro nella pagina dedicata della Scuola, che reindirizza al sistema centrale SOL di Ateneo; la stessa pagina fornisce indicazioni su possibili problematiche relative allo svolgimento e alla verbalizzazione degli esami e sui contatti a cui rivolgersi. La Scuola ha previsto un supporto studenti per gli esami di profitto, distinto per l'area Umanistica e per l'area della Formazione.



Secondo i questionari SISVALIDIDAT 2024/25, la qualità della didattica erogata e dell'insegnamento è valutata molto positivamente (medie tra **7,5 e oltre 8/10** per adeguatezza del carico rispetto ai crediti, chiarezza, modalità d'esame, disponibilità dei docenti), mentre gli indicatori relativi all'**organizzazione complessiva del CdS** (carico di lavoro nel periodo didattico, articolazione dell'orario, distribuzione degli esami) risultano più bassi (circa **6,4–6,8/10**), segnalando una percezione di adeguatezza ma non di piena soddisfazione.

Per quanto riguarda le **procedure di gestione tesi**, la Scuola ha predisposto una sezione specifica sul sito, differenziata per area umanistica e area della formazione, con calendari, scadenze, iter di presentazione delle domande e una serie di FAQ per laureandi che facilita il percorso. Non esiste al momento un sistema autonomo di rilevazione dell'opinione degli studenti su questo aspetto, ma non sono emerse criticità significative nelle segnalazioni pervenute.

### Buone prassi

- Chiarezza delle informazioni online su esami e prenotazione appelli (pagina "Esami") e sul percorso di laurea (pagina "Per laurearsi", distinta per area, con FAQ dedicate).
- Supporto esami e gestione pratiche laurea organizzato per area disciplinare, in raccordo con i servizi centrali.
- Regole comuni di Scuola per la definizione delle **sessioni d'esame** e delle **sedute di laurea**, che garantiscono un quadro unitario per i CdS afferenti.

### Aree di miglioramento e follow-up RA 2024

Nella RA 2024 la CPDS non aveva individuato aree specifiche di miglioramento su questo punto, sottolineando la chiarezza delle procedure. Alla luce dei dati 2024/25, la CPDS rileva che, pur in presenza di una percezione molto positiva degli insegnamenti e dei docenti, l'**organizzazione complessiva del CdS** (carico di lavoro, articolazione del periodo didattico, concentrazione di esami) è valutata solo moderatamente positiva dagli studenti.

La CPDS invita pertanto la Scuola, in raccordo con i CdS, a utilizzare sistematicamente questi dati per:

- monitorare la distribuzione del carico di esami e di insegnamenti nei periodi didattici;
- valutare eventuali aggiustamenti nella programmazione, in particolare nei Corsi di Studio in cui le valutazioni risultano più basse.

## 2. Orario delle lezioni e degli esami

### Giudizio complessivo

Gli **orari delle lezioni** sono gestiti congiuntamente da Scuola e CdS: ciascun CdS, tramite il proprio referente orario, predispone una proposta che viene trasmessa alla Scuola, la quale provvede alla pubblicazione su Kairos, all'assegnazione delle aule e alla segnalazione di eventuali criticità logistiche. La



Scuola coordina anche le **sessioni d'esame**, richiede ai docenti le date di appello e interviene per evitare sovrapposizioni fra esami obbligatori dello stesso anno.

I questionari agli studenti indicano, per la voce “Organizzazione CdS”, una valutazione dell’organizzazione complessiva (orari, esami) intorno a **6,4–6,8/10** e una valutazione simile sulla possibilità di conciliare orari e studio individuale, delineando un quadro di sufficienza/discreta adeguatezza, ma non di piena soddisfazione.

### Buone prassi

- Utilizzo di **Kairos** come strumento unico di pubblicazione degli orari, che rende l’informazione facilmente accessibile.
- Presenza di **referenti orario** in ciascun CdS, che consente di tener conto delle specificità disciplinari pur all’interno di un quadro generale di Scuola.
- Coordinamento centralizzato delle **finestre d'esame** e delle **sedute di laurea**, con regole condivise.

### Aree di miglioramento e follow-up RA 2024

Nella RA 2024 la CPDS aveva indicato che, essendo il sistema ancora in fase di assestamento, sarebbe stato possibile identificare meglio le aree di miglioramento dopo la valutazione 2024/25. I dati attuali confermano che la percezione degli studenti sull’organizzazione dell’orario e degli esami è solo moderatamente positiva.

La Scuola e i CdS hanno preso in carico le segnalazioni relative ad alcune situazioni più critiche, ma non si rilevano, al momento, cambiamenti strutturali in grado di modificare in modo significativo il giudizio degli studenti a livello complessivo. La CPDS raccomanda quindi di:

- proseguire nel lavoro di riduzione delle **sovraposizioni più penalizzanti** (soprattutto tra esami obbligatori dello stesso anno);
- rendere più **trasparenti agli studenti i criteri** adottati nella costruzione dell’orario e nella distribuzione degli appelli.
- In alcuni CdS gli studenti hanno segnalato la necessità di avere più appelli per sostenere gli esami. Si segnala inoltre che per gli appelli straordinari che si sovrappongono alla didattica si sono creati problemi di disponibilità delle aule, una possibile soluzione sarebbe quella di spostare le date degli appelli fuori dal periodo didattico, nell’ultima settimana prima della pausa natalizia.

### 3. Controllo delle coperture didattiche

#### Giudizio complessivo

Il controllo delle coperture didattiche è strutturato su due livelli:

- le **Commissioni didattiche dei CdS** predispongono annualmente le coperture degli insegnamenti;



- la **Scuola** effettua un controllo finale, sulla base di tabelle di riepilogo (formati Excel) e dei dati del portale **DAF**, verificando che tutti gli insegnamenti attivati risultino coperti e segnalando ai Dipartimenti eventuali scoperture o squilibri.

#### Buone prassi

- Presenza di una **doppia verifica** (CdS → Scuola), che riduce il rischio di scoperture.
- Utilizzo del **portale DAF** per aggregare i dati di copertura (AVA Ic19), consentendo una lettura sistematica per CdS e per area.
- Attivazione formale dei **Dipartimenti** in caso di sofferenze didattiche, con richiesta di soluzioni.

#### Area di miglioramento e follow-up RA 2024

Nella RA 2024 la CPDS aveva rilevato un quadro tendenzialmente positivo, senza criticità marcate. Il sistema è stato mantenuto e consolidato: non risultano segnalazioni specifiche da parte degli studenti su questo aspetto.

La CPDS suggerisce comunque di introdurre una **sintetica rendicontazione annuale al Consiglio di Scuola** (esito del controllo, eventuali criticità e soluzioni), così da documentare in modo più trasparente l'effettivo monitoraggio svolto.

### 4. Dotazione di personale, infrastrutture e servizi di supporto alla didattica

#### Giudizio complessivo

Il supporto alla didattica è garantito da **segreterie didattiche** distinte per area Umanistica e area Formazione; per il CdS ProGeAS, con sede nel polo di Prato, i servizi di segreteria didattica sono svolti da personale PIN s.r.l.

Le opinioni degli studenti sui **servizi di segreteria** (accessibilità, tempi di attesa, cortesia, chiarezza, competenza, servizi da remoto) si collocano in una fascia **6,0–6,8/10**, indicando un quadro di sufficienza/discreta adeguatezza, con margini di miglioramento soprattutto su accessibilità e tempi di risposta.

Le valutazioni sull'adeguatezza delle **aula didattiche e dei laboratori** restano solo moderate (circa **6,6–7/10** per molti aspetti), con valori molto bassi per elettrificazione delle postazioni e qualità del wi-fi, mentre i **servizi bibliotecari** ricevono giudizi elevati (circa **7,1–7,5/10** dagli studenti in corso e **8,39/10** dai laureandi), come già evidenziato nel quadro S2.

#### Buone prassi

- Gestione efficace da remoto di molte pratiche di segreteria e supporto amministrativo alla didattica.
- Presenza di personale ausiliario/custodi nei plessi, che presidia gli spazi didattici e segnala tempestivamente i malfunzionamenti delle attrezzature agli uffici tecnici.



- Forte valorizzazione del **servizio bibliotecario**, che rappresenta un punto di forza consolidato sia per gli studenti in corso sia per i laureandi.

#### Area di miglioramento e follow-up RA 2024

Nella RA 2024 la CPDS aveva indicato come aree di miglioramento:

- “rendere più chiara la fruizione della segreteria”;
- “miglioramento delle aule e dei laboratori (in particolare elettrificazione e wi-fi)”.

Nel 2024/25 si registra un funzionamento complessivamente stabile delle segreterie, con una migliore strutturazione dei servizi da remoto, ma le valutazioni studentesche segnalano che accessibilità e tempi di attesa rimangono percepiti come solo discreti.

Per quanto riguarda le **aule e i laboratori**, le criticità già evidenziate nel 2024 (elettrificazione, wi-fi, abitabilità di alcuni spazi) risultano di fatto ancora presenti, senza evidenti miglioramenti strutturali percepiti dagli studenti.

La CPDS prende atto che la Scuola ha **capacità di intervento limitata** sulle infrastrutture, ma ribadisce la necessità che tali criticità siano portate sistematicamente all’attenzione degli organi di Ateneo competenti e che ne siano monitorati nel tempo gli esiti.

## 5. Iniziative di didattica integrativa ed e-learning

### Giudizio complessivo

Le attività di **didattica integrativa** (laboratori, seminari, esercitazioni in sede e fuori sede) sono progettate e gestite dai singoli CdS e censite a livello di CdS; la Scuola interviene quando tali attività vengono riconosciute come **attività formative interne**, mettendo a disposizione una pagina dedicata che ne descrive modalità di riconoscimento e funzionamento.

La valutazione degli studenti sulle **attività didattiche integrative** è molto positiva (oltre il **90% di giudizi favorevoli**), in miglioramento rispetto all’anno precedente e in linea con i dati di Ateneo.

Le attività di **e-learning** sono connesse principalmente all’uso della piattaforma **Moodle**, sia per la didattica ordinaria sia per i percorsi OFA; il corso obbligatorio sulla sicurezza è in parte erogato in e-learning, mentre il progetto **DIDEL**, gestito da SIAF, offre ai docenti ulteriori possibilità di utilizzo avanzato della piattaforma.

### Buone prassi

- Ampio ricorso alla didattica integrativa nei CdS e buon apprezzamento da parte degli studenti.
- Uso consolidato di Moodle per la didattica, gli OFA e alcune attività trasversali (es. sicurezza).
- Pagina di Scuola sulle **attività formative interne**, che facilita il riconoscimento delle attività integrative.



- Nei limiti delle risorse disponibili, la Scuola **promuove e sostiene anche finanziariamente** attività formative integrative quali viaggi di studio, partecipazione degli studenti a **scavi archeologici** e iniziative legate a unità di ricerca, riconoscendo a queste esperienze un rilevante valore didattico e professionale.

#### Area di miglioramento e follow-up RA 2024

Nella RA 2024 non erano state segnalate criticità specifiche su questo ambito. La CPDS conferma il giudizio positivo e suggerisce, per il futuro, di utilizzare i momenti di confronto a livello di Scuola per far emergere e condividere **buone prassi di didattica integrativa ed e-learning** sviluppate nei diversi CdS.

### 6. Formazione aggiuntiva e iniziative post-laurea

#### Giudizio complessivo

La Scuola coordina e valorizza un insieme articolato di iniziative di **formazione aggiuntiva e post-laurea** che rappresentano un elemento qualificante della propria offerta, con particolare attenzione alla formazione insegnanti e alle professioni dell'educazione e dei beni culturali.

#### Iniziative coordinate dalla Scuola

- **Orientamento in uscita e Career Day:** la Scuola promuove la partecipazione al Career Day di Ateneo e alle principali iniziative di orientamento al lavoro, fungendo da punto di raccordo tra il Career Service e i CdS afferenti.
- **Formazione insegnanti:** la Scuola coordina, in collaborazione con l'Ufficio Formazione Insegnanti e i Dipartimenti, i percorsi per la formazione iniziale e continua degli insegnanti, inclusi i percorsi formativi abilitanti (30/36/60 CFU) e i corsi di specializzazione per il sostegno.
- **Scuole di Specializzazione:** la Scuola è sede di riferimento per le Scuole di Specializzazione in **Beni storico-artistici** e in **Beni archeologici**, con una segreteria dedicata.

Ulteriori opportunità post-laurea (master, corsi di perfezionamento, dottorati) sono gestite dai **Dipartimenti afferenti**, ma vengono presentate in modo organico nelle pagine della Scuola, che svolge una funzione di **porta di accesso informativa**.

La Scuola coordina inoltre la didattica di **diciannove Corsi di Studio ad esaurimento**, ripartiti tra area umanistica e area della formazione, garantendone la gestione ordinata nella fase di chiusura.

#### Punti di forza

- Ampiezza e varietà dell'offerta post-laurea nelle aree umanistiche e della formazione (scuole di specializzazione, percorsi per insegnanti, corsi e master dipartimentali).
- Buona leggibilità dell'insieme attraverso il **sito di Scuola**, che consente a laureandi e laureati di orientarsi tra diverse tipologie di percorsi.
- Ruolo di coordinamento della Scuola nella **formazione insegnanti** e nelle **scuole di specializzazione**, in settori che rappresentano uno sbocco naturale dei CdS afferenti.



## Aree di miglioramento e follow-up RA 2024

Nella RA 2024 era stato segnalato che il **censimento e il monitoraggio sistematico** delle iniziative post-laurea non erano pienamente di pertinenza della Scuola. Nel 2024/25 la funzione di **censimento informativo** si è consolidata tramite le pagine di Scuola, mentre rimane ancora da sviluppare un monitoraggio più strutturato degli **esiti (occupazionali e formativi)** delle diverse iniziative.

La CPDS propone che, nei limiti delle competenze di Scuola, si avvii un confronto con Dipartimenti e servizi di Ateneo per rendere disponibili, almeno a livello sintetico, dati sugli esiti che possano essere restituiti agli studenti e utilizzati nella programmazione.

### Quadro S4

### COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

#### *Note di ausilio alla compilazione*

#### **Argomento del quadro S4**

Questo quadro è dedicato alla descrizione e alla valutazione dei sistemi di comunicazione della Scuola, siano essi rivolti all'**interno** (CdS, docenti e studenti, Dipartimenti, e in generale tutti coloro che sono potenzialmente interessati dall'offerta formativa della Scuola) o all'**esterno** della struttura.

#### **Cosa deve fare la CPDS:**

La CPDS deve discutere le forme e modalità con le quali la Scuola comunica con i diversi soggetti interessati dalla sua attività. È necessario che vengano descritti e valutati tutti i canali e media utilizzati dalla Scuola, dagli handout cartacei (se ci sono), alle pagine web, ai canali social.

A conclusione di questa valutazione, la CPDS deve indicare per ogni attività / iniziativa gli **aspetti positivi** (buone prassi) e le eventuali **aree di miglioramento**.

#### **Aspetti da considerare per la valutazione:**

Di seguito si propongono i canali e media sui quali esprimersi.

- **Lingue del sito (verificare la presenza almeno della lingua inglese);**
- **Completezza e fruibilità delle informazioni sulle pagine del siti web;**
- **Presenza della Scuola in rete con pagine proprie su social networks, YouTube, altro.**

La CPDS è comunque libera di estendere l'analisi ad altri eventuali canali e media che corrispondono e completano l'attività di supporto svolta dalla Scuola.

**Fonti documentali:**

- pagine web di Scuola
- altre forme di comunicazione adottate dalla Scuola

**S4 – Sistemi di comunicazione della Scuola**

Il presente quadro analizza le forme e le modalità con cui la Scuola di Studi Umanistici e della Formazione comunica con i diversi soggetti interessati dalla propria attività (studenti, docenti, CdS, Dipartimenti, interlocutori esterni), valutando in particolare sito web, canali digitali, mailing list, relazioni con i rappresentanti degli studenti e altre forme di comunicazione.

La CPDS utilizza, a tal fine, le informazioni qualitative disponibili e alcuni indicatori tratti dai questionari **SISVALIDIDAT 2024/25** relativi ai servizi informativi di Ateneo, verificando inoltre in che misura le indicazioni formulate nella **Relazione Annuale CPDS 2024** (basata sui dati SISVALIDIDAT 2023/24) siano state prese in carico dalla Scuola.

**1. Lingue del sito****Giudizio complessivo**

Il sito della Scuola è disponibile in italiano e presenta una **sezione in lingua inglese**, accessibile tramite selezione della lingua, in particolare per i contenuti rivolti agli studenti internazionali (mobilità, incoming, informazioni ECTS). La presenza dell'inglese è quindi garantita sulle aree più direttamente connesse alla mobilità e all'accesso dall'estero.

**Buone prassi**

- Attivazione della versione in inglese per le sezioni maggiormente rilevanti per studenti internazionali (mobilità, informazioni per incoming, tabelle ECTS).
- Coerenza con le linee di Ateneo sulla necessità di rendere disponibili informazioni essenziali anche in lingua inglese.

**Aree di miglioramento e follow-up RA 2024**

- La CPDS segnala che le **parti pubbliche della SUA** non sono visibili sul sito di Universitaly a partire dal 2024, auspica quindi che la scuola renda visibili i dati inerenti la qualità dei corsi (C1) nella pagina qualità della scuola, elemento che soddisfa non solo le esigenze di trasparenza ma fornirebbe un utile strumento per l'orientamento in ingresso degli studenti.
- Nella RA 2024 la CPDS aveva rilevato che il sistema web era in fase di riorganizzazione e che la traduzione in inglese non poteva ricadere interamente sulla Scuola.



Nel 2024/25:

- la presenza dell'inglese risulta effettivamente **migliorata e meglio strutturata** nelle sezioni dedicate alla mobilità e all'orientamento internazionale;
- la copertura in inglese non è ancora omogenea su tutte le informazioni didattiche e di servizio; il carico di traduzione continua a gravare in misura significativa sulla Scuola.

La CPDS prende atto dei progressi compiuti, ma conferma l'indicazione già formulata nel 2024: è auspicabile un **supporto più strutturato a livello di Ateneo** per la traduzione, così da garantire una copertura più ampia e stabile dei contenuti in lingua inglese.

## 2. Completezza e fruibilità delle informazioni sul sito web

### Giudizio complessivo

Le pagine web della Scuola sono state, negli ultimi anni, profondamente riorganizzate. Il sito è ora strutturato per **fasi del percorso studente** (orientarsi, iscriversi, frequentare le lezioni, sostenere gli esami, presentare il piano di studi, cambiare percorso, laurearsi, proseguire dopo la laurea) e contiene sezioni dedicate a mobilità internazionale, stage, OFA, attività formative interne, servizi per la disabilità/DSA, segnalazioni e reclami.

Dal punto di vista della **completezza**, l'insieme delle informazioni risulta ampio e adeguato; sul piano della **fruibilità**, gli studenti riportano che, pur riconoscendo l'utilità del sito, la navigazione risulta talvolta frammentata e non sempre è immediato individuare il servizio o il referente corretto (Scuola, CdS, Dipartimento, ufficio centrale di Ateneo).

I questionari SISVALIDIDAT non contengono una sezione specifica dedicata al sito della Scuola, ma alcuni indicatori relativi ai **servizi informativi di Ateneo** (chiarezza, completezza e usabilità delle sezioni "Servizi agli studenti" e "Didattica" del sito unifi.it, app studenti e canali social di Ateneo) mostrano, per il 2024/25, valori medi compresi tra circa **6,3 e 6,7/10**, con un giudizio complessivo pari a **6,58/10**. Questo quadro conferma, in termini quantitativi, la percezione di una buona disponibilità di informazioni, accompagnata però da una certa difficoltà degli studenti nell'orientarsi tra i diversi canali e livelli (Ateneo, Scuola, CdS).

### Buone prassi

- Riorganizzazione complessiva del sito che ha portato a una maggiore chiarezza espositiva e a una migliore logica "per processi" del percorso studente.
- Sezioni tematiche chiare per esami, piano di studi, laurea, tirocini/stage, mobilità internazionale, OFA, disabilità, attività formative interne.
- Presenza di una **pagina dedicata alle "Segnalazioni e reclami"**, che consente agli studenti di inoltrare segnalazioni con promessa di riscontro via e-mail.

### Aree di miglioramento e follow-up RA 2024



Nella RA 2024 la CPDS aveva indicato:

- come punto di forza: la riorganizzazione in corso del sito e il fatto che il sistema fosse “in costante miglioramento”;
- come aree di miglioramento: la necessità di completare l’operazione e di non far ricadere totalmente sulla Scuola la traduzione in inglese.

Alla luce del quadro 2024/25, la CPDS rileva che:

- la riorganizzazione del sistema web può considerarsi **sostanzialmente completata** e ha prodotto effetti positivi in termini di leggibilità e coerenza interna;
- resta tuttavia la percezione, da parte degli studenti, di una certa **frammentarietà** fra pagine di Scuola, pagine di CdS e pagine centrali di Ateneo, che rende talvolta difficile capire rapidamente “a chi rivolgersi”;
- non risulta ancora pienamente attuata l’indicazione – già formulata nel 2024 – di prevedere una **sezione dedicata alla restituzione** degli esiti delle valutazioni e delle segnalazioni (ad esempio, un’area del sito in cui siano periodicamente riportate le principali azioni intraprese a partire dai questionari di soddisfazione e dai reclami).

La CPDS conferma quindi la raccomandazione di:

- rendere più esplicita e visibile, sul sito di Scuola, una forma di **feedback strutturato** agli studenti (“cosa è stato fatto” a partire dalle loro segnalazioni e dalle opinioni espresse);
- semplificare ulteriormente, per quanto possibile, la **navigazione fra competenze diverse** (Scuola, CdS, Dipartimenti, servizi centrali), ad esempio tramite schemi o pagine riassuntive “chi fa cosa”.

### 3. Presenza in rete: social networks, YouTube, altri canali

#### Giudizio complessivo

La comunicazione digitale della Scuola si fonda principalmente su:

- il **sito istituzionale**;
- le **mailing list** (studenti; docenti/CdS);
- la sezione **News / Avvisi** e le **bacheche fisiche** nei plessi.

Esistono profili social riconducibili ad alcuni Corsi di Studio e alla Scuola di Specializzazione in Beni storico-artistici, nonché una pagina Facebook riferita alla Scuola, ma l’uso di tali canali appare **discontinuo** e non integrato in una strategia di comunicazione unitaria di Scuola. Per contenuti video e registrazioni di eventi la Scuola si appoggia prevalentemente al **canale YouTube di Ateneo**.

I dati SISVALIDIDAT 2024/25 sui **Servizi UNIFI per l’informazione** (sito di Ateneo, app, canali social, immagine complessiva dell’Ateneo) confermano una valutazione mediamente positiva ma “tiepida”: le medie si collocano tra circa **6,3 e 6,7/10**, con giudizio complessivo di **6,58/10**. Anche per i **servizi web per l’immatricolazione** e per il **contact center** le valutazioni restano nella fascia del **6/10**, segnalando una percezione di sufficienza/discreta adeguatezza, ma non di eccellenza.



Pur essendo servizi di competenza centrale di Ateneo, essi contribuiscono al modo in cui gli studenti percepiscono la comunicazione istituzionale nel suo complesso e fanno da **cornice** anche alla comunicazione della Scuola.

### Buone prassi

- Utilizzo costante delle **mailing list** per le comunicazioni ufficiali (scadenze, bandi, variazioni d'orario, opportunità) verso studenti, docenti e CdS.
- Uso della sezione **News/Avvisi** del sito come vera e propria bacheca digitale, che affianca le bacheche fisiche nei plessi.
- Involgimento dei **rappresentanti degli studenti** nel Consiglio di Scuola come canale ulteriore di informazione e di ritorno di feedback dalla componente studentesca.

### Aree di miglioramento e follow-up RA 2024

Nella RA 2024 la CPDS aveva rilevato che:

- la Scuola non disponeva di pagine proprie strutturate sui social e si appoggiava essenzialmente al canale YouTube di Ateneo;
- tra le aree di miglioramento venivano indicati la **presenza della Scuola sui social networks** e il bisogno di una maggiore **pubblicizzazione delle attività di miglioramento** e rinnovamento delle infrastrutture e dei servizi.

Nel 2024/25:

- la presenza social collegata alla Scuola appare solo **parzialmente evoluta**: esistono canali associati a singoli CdS o strutture, e una pagina Facebook di Scuola, ma non è ancora riconoscibile una politica di comunicazione social stabile e coordinata;
- non risulta ancora un uso sistematico dei social (o di altri canali brevi) per informare gli studenti sugli **interventi di miglioramento** relativi a infrastrutture, servizi e organizzazione.

La CPDS registra pertanto che le indicazioni del 2024 sono state solo **parzialmente prese in carico** e ribadisce l'utilità di:

- una riflessione a livello di Scuola sull'opportunità di definire una **presenza social più coerente**, in raccordo con le linee guida di Ateneo;
- un maggiore utilizzo dei canali digitali (sito, mailing list, eventuali social) per rendere **visibili gli interventi di miglioramento** che derivano dalle valutazioni degli studenti e dalle segnalazioni (es. interventi su aule, servizi, procedure).

### 4. Valutazione complessiva della CPDS su S4 e presa in carico delle indicazioni 2024

Nel complesso, la CPDS ritiene che:

- la **riorganizzazione del sito** della Scuola, indicata nella RA 2024 come "in corso", possa oggi considerarsi sostanzialmente realizzata, con un miglioramento effettivo della chiarezza e della struttura delle informazioni;



- la presenza della **lingua inglese** sia stata consolidata sulle sezioni cruciali per gli studenti internazionali, ma richiede ancora un supporto e un ampliamento per essere omogenea;
- l'uso di **mailing list** e della sezione **News/Avvisi** garantisca una comunicazione formale efficace;
- la **presenza social** resti il punto meno sviluppato fra quelli individuati come aree di miglioramento nel 2024.

Per quanto riguarda la **presa in carico** delle segnalazioni e delle proposte della RA 2024, la CPDS rileva che:

- sul versante **sito web e riorganizzazione delle informazioni**, la Scuola ha effettivamente dato seguito alle indicazioni, completando e migliorando l'assetto;
- sul versante **bilinguismo e traduzione in inglese**, la Scuola ha effettivamente dato seguito alle indicazioni, completando la traduzione;
- sul versante **presenza sui social e restituzione pubblica degli esiti delle valutazioni**, le azioni risultano ancora parziali: le segnalazioni sono prese in carico nei processi interni, ma non sono ancora visibili in modo sistematico agli studenti attraverso una comunicazione dedicata.

In sintesi, la CPDS giudica i **sistemi di comunicazione della Scuola** complessivamente adeguati e in miglioramento, ma individua come prioritarie, per il prossimo anno, le seguenti linee di sviluppo:

1. Rafforzare la **chiarezza dei referenti** (chi fa cosa, a chi rivolgersi) e la visibilità dei contatti.
2. Dare evidenza pubblica, sul sito, alle **principali azioni intraprese** a seguito di questionari e segnalazioni.
3. Valutare l'avvio di una **presenza social più coordinata** a livello di Scuola, per integrare sito e mailing list e migliorare la percezione, da parte degli studenti, dell'ascolto e del ritorno sulle loro istanze.

#### Quadro S5

#### ALTRÒ (specificare)

*Note di ausilio alla compilazione*

##### Argomento del quadro S5

Il quadro è stato introdotto per rispettare la peculiarità della fisionomia della Scuola; quindi, la CPDS è libera di utilizzarlo se esistono particolari attività e azioni della Scuola che non hanno trovato né descrizione, né valutazione nei campi precedenti.



Il quadro può essere quindi usato anche per avanzare [proposte di miglioramento del sistema di AQ di Scuola o relativo a gruppi omogenei di CdS.](#)

[In caso contrario, il quadro resta vuoto.](#)

#### Fonti documentali:

Qualsiasi altra documentazione utile, a giudizio della CPDS

### 1. Ruolo della Scuola nella gestione di criticità e situazioni di conflitto

Oltre ai compiti ordinari di coordinamento della didattica, la Scuola svolge un ruolo di **interfaccia e mediazione** in occasione di situazioni critiche che impattano sull'attività formativa, quali:

- **occupazioni di aule o di plessi**, interruzioni o limitazioni nell'uso degli spazi didattici;
- proteste studentesche che incidono sulla normale erogazione della didattica;
- problematiche improvvise legate a disponibilità di spazi, sicurezza o accessibilità.

In tali circostanze, la Scuola:

- si fa carico di **raccogliere le istanze degli studenti e dei docenti**,
- dialoga con le strutture di Ateneo competenti (Dipartimenti, Direzioni tecniche, organi centrali),
- cerca soluzioni che consentano di **limitare l'impatto sulla continuità della didattica**, in particolare per gli insegnamenti obbligatori e per gli studenti in prossimità della laurea.

Questo ruolo di "cuscinetto" tra esigenze degli studenti, vincoli strutturali e decisioni di Ateneo rappresenta una peculiarità della Scuola, che non si esaurisce nelle mere funzioni amministrative ma si estende alla **gestione di contesti complessi**.

### 2. Sostegno alle attività formative interne e alle esperienze sul campo

La Scuola non si limita a coordinare formalmente l'offerta didattica dei CdS, ma interviene anche in modo proattivo a sostegno di attività formative integrative, in particolare quando esse:

- prevedono **esperienze sul campo** (gite e viaggi di studio, visite a musei, archivi, contesti territoriali rilevanti per le discipline umanistiche e della formazione);
- coinvolgono gli studenti in **campagne di scavo archeologico** o in altre attività pratiche strettamente collegate alla ricerca;
- sono organizzate come **attività formative interne** riconosciute nei piani di studio, spesso in collaborazione con unità e gruppi di ricerca afferenti alla Scuola.

Nei limiti delle risorse disponibili, la Scuola:

- **promuove e, quando possibile, sostiene anche finanziariamente** tali iniziative, riconoscendone il valore formativo e professionale;
- fa da **punto di raccordo** tra docenti proponenti, CdS e strutture di Ateneo, facilitando l'inserimento di queste attività nei percorsi di studio e la loro valorizzazione come crediti formativi;
- contribuisce a garantire che le attività sul campo si svolgano in un quadro organizzativo chiaro e compatibile con la programmazione didattica ordinaria.

Questa funzione evidenzia una fisionomia di Scuola non solo "amministrativa", ma **attivamente impegnata nella costruzione di opportunità formative aggiuntive** per gli studenti, specialmente in quegli ambiti (scavi, laboratori sul territorio, attività con unità di ricerca) che caratterizzano l'identità umanistica e formativa della struttura.

### 3. Ruolo di supporto alle iniziative studentesche e di raccordo con le unità di ricerca

In continuità con quanto sopra, la Scuola svolge anche un ruolo di **supporto e di facilitazione** per:

- iniziative promosse da **unità e gruppi di ricerca** che prevedono il coinvolgimento diretto degli



studenti (seminari avanzati, cicli di incontri, giornate di studio);

- proposte di attività che nascono dal dialogo tra docenti e studenti e che si collocano a metà strada tra didattica, ricerca e terza missione.

In questi casi, la Scuola:

- offre un **quadro di riferimento organizzativo** (calendari, spazi, raccordo con la didattica ordinaria);
- contribuisce a dare visibilità e riconoscimento a tali iniziative, anche attraverso il sito e i canali ufficiali;
- favorisce la **partecipazione trasversale** di studenti provenienti da CdS diversi, rafforzando il carattere unitario della Scuola.

#### 4. Osservazione conclusiva

Alla luce di quanto sopra, la CPDS ritiene che queste attività:

- mettano in evidenza la **peculiarità della Scuola** come luogo di raccordo non solo tra CdS e Dipartimenti, ma anche tra didattica, ricerca e istanze della comunità studentesca;
- costituiscano un **punto di forza** del sistema di governo dell'offerta formativa, soprattutto in un contesto in cui le condizioni logistiche e infrastrutturali non sono sempre ottimali.

## IV – AUTOVALUTAZIONE

*In questa sezione la CPDS si **autovaluta**; effettua, cioè, una analisi critica del proprio operato individuando punti di forza ed aree di miglioramento che hanno caratterizzato le attività svolte nell'anno di riferimento della Relazione. Se la CPDS ritiene che non ci siano aspetti da segnalare, occorre chiaramente specificare questo aspetto. Tale sezione è funzionale alle attività del Nucleo di Valutazione.*

### Autovalutazione dell'attività della CPDS

*Note di ausilio alla compilazione*

#### Argomento del quadro

La CPDS è chiamata ad **autovalutarsi**, anche al fine di riesaminare il proprio lavoro, con specifico riferimento alle fasi del ciclo di Deming.

Indicare eventuali aspetti positivi e/o aree di miglioramento nel funzionamento e nelle attività svolte dalla CPDS (es.: programmazione delle attività, suddivisione dei compiti tra i componenti, analisi dei dati, monitoraggio delle azioni correttive precedentemente pianificate dai CdS...).

Indicare se sono state implementate attività, svolte dalla CPDS, che potrebbero costituire buone pratiche da condividere con le altre CPDS di Ateneo



#### IV – Autovalutazione dell’attività della CPDS

La presente Sezione tiene conto in modo specifico delle osservazioni formulate dal Presidio/Nucleo sulla Relazione Annuale 2024, in particolare con riferimento al rafforzamento del follow-up delle raccomandazioni, alla programmazione delle attività della CPDS e alla continuità della rappresentanza studentesca. Le modifiche metodologiche introdotte nel 2024/25 (paragrafi di follow-up nei quadri S1–S4, uso più integrato delle fonti, maggiore attenzione alla distinzione tra livello Scuola e livello CdS) sono state pensate proprio in questa prospettiva.

Nel corso dell’anno di riferimento della Relazione Annuale 2025, la CPDS della Scuola di Studi Umanistici e della Formazione ha riesaminato criticamente il proprio operato, con riferimento alle diverse fasi del ciclo di Deming (programmazione delle attività – *Plan*; svolgimento – *Do*; analisi e verifica degli esiti – *Check*; definizione di miglioramenti – *Act*). In tale riesame, la CPDS ha tenuto conto anche delle osservazioni formulate dal Presidio/Nucleo circa la necessità di esplicitare con maggiore chiarezza il seguito dato alle raccomandazioni e di garantire, per quanto possibile, continuità nella composizione della componente studentesca.

##### Punti di forza

La CPDS individua come aspetti positivi del proprio funzionamento:

- **Programmazione e consapevolezza del ruolo (Plan)**

È stata curata, già a partire dai mesi estivi e dalla riunione del 2 ottobre, una chiara programmazione del lavoro, richiamando i Corsi di Studio sull’importanza della Relazione 2025 in vista della visita ANVUR 2026 e sulla necessità di garantire continuità alla rappresentanza in Commissione. È stato definito un calendario di riunioni e scadenze interne (in particolare la data del 17 dicembre per l’approvazione della Relazione).

- **Uso più sistematico e integrato delle fonti (Do / Check)**

Rispetto agli anni precedenti, l’analisi ha fatto un uso più esteso e integrato dei dati disponibili (SISVALIDIDAT studenti in corso e laureandi, SMA, documentazione di Scuola e di Ateneo), con riferimenti esplicativi ai principali indicatori e con una maggiore distinzione tra livello Scuola e livello CdS.

- **Introduzione del follow-up rispetto alle Relazioni precedenti (Check / Act)**

In ciascuno dei quadri di Sezione Scuola (S1–S4) è stato inserito un paragrafo specifico di **follow-up**, che documenta se e in che misura Scuola e Corsi di Studio abbiano dato seguito alle raccomandazioni formulate nella Relazione precedente. Questa scelta metodologica recepisce in modo diretto il rilievo del Presidio/Nucleo sull’esigenza di rendere più evidente, nella Relazione, il nesso tra le indicazioni formulate negli anni precedenti e le azioni effettivamente intraprese.

- **Rafforzamento della dimensione “di Scuola”**

La CPDS ha prestato particolare attenzione a non limitarsi a sommare le Relazioni dei CdS, ma a mettere in evidenza le responsabilità e le specificità proprie della Scuola (coordinamento orari, coperture, servizi di supporto, comunicazione, formazione aggiuntiva), in coerenza con il ruolo attribuito alle Scuole nel sistema di AQ di Ateneo.

- **Strumenti operativi e lavoro condiviso (Do)**

L’utilizzo del **Drive condiviso** come archivio operativo per convocazioni, bozze e testi approvati e lo scambio costante via e-mail hanno consentito di mantenere un flusso di lavoro continuo, facilitando la collaborazione anche in modalità asincrona e la tracciabilità delle modifiche.

##### Area di miglioramento

La CPDS individua, per il proprio operato, le seguenti aree di miglioramento:

1. **Distribuzione temporale del lavoro (Plan)**

Una quota significativa delle attività (analisi dei dati, redazione della Relazione, pareri su modifiche di ordinamento) continua a concentrarsi nei mesi di novembre e dicembre, in



corrispondenza delle scadenze di Ateneo. Si ritiene necessario definire, a partire dal prossimo anno, un calendario interno più disteso che anticipi alcune fasi (ad es. sensibilizzazione ai CdS, raccolta preliminare delle criticità, prime bozze delle schede) per alleggerire la fase finale.

## 2. Partecipazione e continuità della composizione (Do)

I frequenti avvicendamenti dei rappresentanti studenteschi e alcuni cambi di ruolo tra i docenti comportano ogni anno un lavoro di riallineamento. Con specifico riferimento alle osservazioni del Presidio/Nucleo sulla continuità della rappresentanza studentesca, la CPDS segnala che il turn-over degli studenti membri costituisce un vincolo strutturale, legato alla naturale conclusione dei percorsi di studio (laurea, passaggi di corso, periodi di studio all'estero). Nel 2024/25 la Commissione ha tuttavia cercato di mitigare questo effetto, sollecitando già nei mesi estivi i CdS a verificare la situazione dei propri rappresentanti, invitando gli studenti prossimi alla laurea a garantire, per quanto possibile, la continuità fino alla conclusione del ciclo di valutazione in vista della visita ANVUR e richiedendo ai CdS la designazione tempestiva di sostituti. Nonostante tali misure, il turn-over degli studenti resta un elemento critico, che la CPDS intende continuare a monitorare e gestire in collaborazione con i Corsi di Studio e con la Scuola. La CPDS ritiene importante che questo vincolo strutturale sia esplicitato, al fine di evitare che la fisiologica conclusione dei percorsi di studio venga interpretata come un mancato impegno da parte degli organi di CdS e della Commissione.

## 3. Monitoraggio sistematico delle azioni di miglioramento (Check / Act)

L'introduzione dei paragrafi di follow-up rappresenta un passo avanti, ma il monitoraggio è ancora prevalentemente descrittivo. Si ritiene opportuno sviluppare, a partire dal prossimo ciclo, una **griglia sintetica di monitoraggio** che, per ciascuna raccomandazione principale formulata in un anno, registri l'anno successivo lo stato di attuazione (attuata / parzialmente attuata / non attuata) e, ove possibile, alcuni indicatori di efficacia.

## 4. Involgimento strutturato dei CdS nella lettura critica dei dati (Check)

Pur essendo incrementato l'uso di SISVALIDIDAT e SMA, il confronto strutturato con i CdS sulla lettura comparativa dei dati potrebbe essere ulteriormente rafforzato. La CPDS ritiene utile promuovere, in raccordo con la Scuola, incontri dedicati (anche online) per discutere congiuntamente risultati, criticità e buone pratiche emerse nei diversi Corsi di Studio.

## 5. Distribuzione del carico redazionale (Do / Act)

La redazione della Sezione Scuola e la messa a punto finale della Relazione continuano a gravare in modo significativo sulla Presidenza e su un numero limitato di membri. Per il prossimo ciclo la CPDS intende sperimentare una **ripartizione più chiara dei compiti** (ad es. referenti per ciascun quadro S1–S5 o piccoli gruppi misti docenti/studenti per aree tematiche), in modo da rendere più collegiale e sostenibile il lavoro.

### Buone pratiche potenzialmente condivisibili

La CPDS segnala infine alcune pratiche che ritiene possano essere utilmente condivise con altre CPDS di Ateneo:

- l'introduzione sistematica, in ciascun quadro della Sezione Scuola, di un **paragrafo di follow-up** rispetto alla Relazione precedente, in ottica di ciclo di miglioramento continuo;
- l'utilizzo di un **Drive condiviso strutturato per anno e per livello (Scuola / CdS)**, che faciliti il lavoro asincrono, la tracciabilità delle versioni e la condivisione di materiali comuni (linee guida, schede di analisi, esempi);
- la definizione preventiva, all'inizio dell'anno accademico, di una **data certa per l'approvazione della Relazione** e di una scansione interna delle scadenze (caricamento schede CdS, bozze delle parti di Scuola), in modo da rendere più prevedibile l'impegno richiesto ai componenti e più agevole il coordinamento con la Scuola e con il Presidio di Qualità.

Nel complesso, la CPDS valuta il proprio operato nell'anno di riferimento come **complessivamente adeguato e in evoluzione positiva**, pur riconoscendo la necessità di consolidare e rendere più



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
**FIRENZE**

Presidio  
della  
Qualità

strutturate le fasi di monitoraggio e di partecipazione collegiale, che vengono assunte come priorità per il prossimo ciclo di lavoro.



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
FIRENZE

Presidio  
della  
Qualità