



RELAZIONE ANNUALE DELLA COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI-STUDENTI

Anno **2022**

Dipartimento di
Economia, Società, Politica (DESP)

Corso di studio in
**GESTIONE DELLE POLITICHE DEI SERVIZI SOCIALI E
MULTICULTURALITÀ (LM-87)**

Sezione A.

Composizione e riunioni della Commissione Paritetica Docenti Studenti (CPDS)

Denominazione del Corso di Laurea/Laurea magistrale/Laurea magistrale a ciclo unico	Classe	Sede
Gestione delle politiche dei servizi sociali e multiculturalità	LM87	Urbino

Composizione della CPDS

Atto di nomina: Decreto del Direttore del DESP n. 261/2022 del 2 novembre 2022

	Nome e Cognome	Funzione	CdS di afferenza
Docenti	Rosalba Rombaldoni	Coordinatore	Scienze Politiche Economiche e del Governo - L-36
	Alessandro Pagano	Segretario	Economia e Management - L-18
	Roberta Bocconcelli	Membro	Marketing e Comunicazione per le Aziende - LM-77
	Alberto Fabbri	Membro	Politica, Società, Economia Internazionali - LM-62
	Angela Genova	Membro	Gestione delle Politiche dei Servizi Sociali e della Multiculturalità - LM-87
	Laerte Sorini	Membro	Economia e Management - LM-77
	Cesare Silla	Membro	Sociologia e Servizio Sociale - L-39/L-40
Studenti	Ana Bargan/ Sacha Guerra*	Studente	Economia e Management - LM-77
	Emanuele Cigarini	Studente	Marketing e Comunicazione per le Aziende - LM-77
	Giovanni Alvarez/Nicolas Daniel Otero*	Studente	Scienze Politiche Economiche e del Governo -L-36
	Gaia Caporaletti/ Giada Bianchi*	Studente	Economia e Management - L-18
	Matteo Guiducci	Studente	Politica, Società, Economia Internazionali - LM-62
	Gabriela Marcovanu	Studente	Sociologia e Servizio Sociale - L-39/L-40
	Sara Mazzoli/ Graziella Tummino*	Studente	Gestione delle Politiche dei Servizi Sociali e della Multiculturalità - LM-87

*da ottobre 2022 dopo le elezioni tenutesi in data 14/10/2022

Calendario delle sedute della CPDS in composizione plenaria

	Data	Attività	Assenti
Seduta 1	29-4-2022	1) Valutazione dei questionari relativi alle opinioni degli studenti (Sisvaldidat)	Genova, Silla e Mazzoli.

		2) Valutazione dell'andamento dei CDS nel primo semestre 3) Programmazione delle attività della CPDS	
Seduta 2	10-6-2022	1) Analisi dei riquadri A e B della SUA 2) Programmazione delle attività della CPDS	Fabbri, Genova, Marcovanu, e Alvarez.
Seduta 3	07-10-2022	1) Analisi dei riquadri SMA (scheda di monitoraggio annuale) e disponibilità e correttezza dei quadri C1, C2, C3 della SUA; 2) Scadenza per la stesura della relazione annuale; 3) Programmazione del prossimo incontro.	Alvarez, Cigarini, Guiducci e Genova. Mazzoli si è laureata, quindi da questo momento non partecipa più alle riunioni.
Seduta 4	11-11-2022	1) Predisposizione della relazione finale secondo lo schema già utilizzato l'anno scorso e data di consegna. Vengono anche riportate le indicazioni della riunione di ateneo (indetta dal presidio della qualità su AVA3) secondo cui, in merito alla paritetica, la relazione deve essere "lineare, sintetica e coerente". 2) Presentazione dei nuovi studenti rappresentanti della paritetica. 3) Eventuali criticità a livello di dipartimento	Genova, Bocconcelli, Pagano, Bianchi e Alvarez
Seduta 5	01-12-2022	1) Approvazione relazioni annuali	Fabbri, Genova, Marcovanu, e Alvarez.

Composizione della sottocommissione per filiera L39-40 e LM87: Prof. Angela Genova, Prof. Cesare Silla, Sig.ra Gabriella Marcovanu Dott.ssa Sara Mazzoli (studentessa del CdS), Dott.ssa Sara Mazzoli (studentessa del CdS)

Calendario delle sedute della sottocommissione CPDS per filiera L39-40 e LM87:

	Data	Attività	Presenti
Seduta 1	28/04/2022	-Valutazione sull'andamento dei Corsi di Studio (CDS) nel secondo semestre; - Analisi dei questionari relativi alle opinioni degli studenti su SisValDidat	Angela Genova, Cesare Silla, Sara Mazzoli, Gabriela Marcovanu
Seduta 2	10/06/2022	- Analisi dei riquadri A e B della SUA	Angela Genova, Cesare Silla, Sara Mazzoli, Gabriela Marcovanu

		- Programmazione delle attività della CPDS	
Seduta 3	6/10/2022	- Disponibilità e correttezza della SUA, quadri C1, C2, C3. - Analisi della Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA).	Angela Genova, Cesare Silla, Sara Mazzoli, Gabriela Marcovanu
Seduta 4	24/11/2022	- Lavori di stesura relazione paritetica	Angela Genova, Cesare Silla, Graziella Tummino, Gabriela Marcovanu

Fonti documentali consultate

Documenti
Scheda SUA-CdS
Scheda di monitoraggio annuale
Rapporto di riesame ciclico
Relazione annuale del Nucleo di Valutazione
Dati Alma Laurea relativi al profilo e condizione occupazionale dei laureati
Questionari di valutazione della didattica
Documenti pubblicati on line dal Presidio di Qualità dell'Ateneo
Aggiungere ogni altro documento ritenuto utile o ulteriori informazioni raccolte autonomamente

Sito web:

All'indirizzo seguente è riportata la composizione della CPDS:

https://www.uniurb.it/it/portale/dipartimento-index.php?mist_id=20700&tipo=DESP&page=3662

All'indirizzo seguente sono pubblicate le Relazioni Annuali delle CPDS:

https://www.uniurb.it/it/portale/dipartimento-index.php?mist_id=20700&tipo=DESP&page=3662

I verbali delle riunioni intermedie sono custoditi dai responsabili della CPDS.

Sezione B.

Analisi e proposte per la gestione delle attività del corso di studio (CdS)

1. Qualità dell'organizzazione dei servizi agli studenti

Fonti documentali consultate

- Scheda SUA-CdS, Quadro B5

Analisi della situazione

Le attività di orientamento in ingresso sono rivolte a tutti i futuri studenti e studentesse che desiderano iscriversi all'Università di Urbino Carlo Bo. Lo svolgimento delle attività di orientamento in ingresso prevede la conoscenza dell'offerta formativa del corso di studi, oltre l'organizzazione, la didattica, i servizi presenti, come quello di tutorato, e i centri della Scuola.

Il 25/05/2022 si è tenuto il primo Open Day in modalità online con l'utilizzo della Piattaforma Zoom; il 27/07/2022 si è tenuto il secondo Open Day in presenza.

Il tutorato in itinere ha la finalità di fornire informazioni, supporto e guida a tutti gli studenti e studentesse, nonché aiutare nel soddisfare le loro richieste di aiuto. Il personale del tutorato viene selezionato ogni anno attraverso un bando annuale.

Sono previste attività di assistenza per periodi di studio all'estero e in particolare per svolgere stage o tirocini.

Le attività di assistenza per mobilità internazionale degli studenti e delle studentesse (Erasmus) sono previste dall'Ufficio ad esso incaricato. Altresì, i docenti Coordinatori insieme al Delegato di Dipartimento organizzano specifiche riunioni dedicate a presentare agli studenti e studentesse interessati il bando annuale e a presentare i passi successivi da realizzare in vista dell'organizzazione e della partenza per i vincitori di posto.

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti
Accessibilità alle informazioni dell'Open Day	Fornire le informazioni dell'open day anche in modalità online tramite l'accesso alla registrazione dell'evento in presenza.
Numero ridotto di studenti che svolgono stage e tirocini all'estero. Motivazione: scarsa comunicazione in merito alle possibilità	Inserire una informazione specifica nel regolamento dei tirocini e stage.
Numero ridotto di studenti che svolgono periodi di mobilità internazionale (Erasmus). Motivazione: scarso interesse da parte degli studenti.	Organizzare un evento di incontro con gli studenti che hanno già svolto la mobilità nel primo semestre dell'anno accademico, aperto agli studenti iscritti al primo e al secondo anno
La formazione dei tutor non risulta adeguata in merito ai contenuti e all'organizzazione dei singoli Corsi di studio. La supervisione e l'accompagnamento all'operato del tutor in uscita ed in entrata non sono adeguati.	Aumentare il numero dei tutor, garantendo una maggiore specializzazione: 1 tutor per la LM-87 2 tutors per la L-39 / L-40

Al decadere di un tutor gli altri della stessa scuola sono gravati dai compiti del tutor decaduto generando una situazione di sovraccarico di lavoro per il quale il tutor non è adeguatamente formato (oggi lo stesso tutor segue 3 corsi e i rispettivi corsi online: L39/L40/LM-87)	Curare la formazione del tutor
--	--------------------------------

2. Analisi sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi

Fonti documentali consultate

- Sito web del Corso di Studio
- Scheda SUA-CDS - sezione Qualità – Sezione B “Esperienza dello studente”: Quadro B3 “Docenti titolari di insegnamento” (programmi corsi e CV docenti)
- Schede degli insegnamenti

Analisi della situazione

Le modalità di verifica degli insegnamenti risultano essere complete, esaustive e comprensibili. In alcune di essi è possibile capire come e quanto verrà valutato lo studente e la studentessa all’esame di fine corso. Secondo l’opinione degli studenti e delle studentesse, le modalità di esame sono indicate con una media di 8,17, con una leggera flessione rispetto all’anno precedente (8,46). Invece per il materiale didattico (fornito o indicato) per lo studio della materia risulta avere una media di 8,02, anche questo in leggera flessione rispetto all’anno precedente (8,31). Le modalità di verifica risultano adeguate ad accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento.

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti
Nei corsi non presenti sono tutti i syllabus (1 syllabus su 24 corsi).	sollecitare i docenti alla pubblicazione del syllabus
Gli/le studenti segnalano l’assenza di materiali di supporto didattico (es: slide presentate a lezione) sulla piattaforma Moodle per alcuni corsi.	Si discuterà nel Consiglio la criticità, tenendo presente la libertà e la responsabilità sulle scelte didattiche del singolo docente
La possibilità degli studenti non frequentati di rispondere a quelle domande che presuppongono la frequenza per una risposta fondata rende lo strumento poco efficace e fuorviante.	Differenziare le domande sulla base della frequenza o meno
Gli insegnamenti mutuati non hanno syllabus	Predisporre linee guida per la didattica per tutti i docenti dei corsi (anche quelli mutuati) (specificare cosa va nel syllabus: quale livello di dettaglio? luogo e orario di ricevimento)

3. Analisi della gestione e utilizzo dei risultati dei questionari per la rilevazione dell’opinione degli studenti sulla didattica (OPIS), sui tirocini curriculari e sulla soddisfazione dei laureandi

Fonti documentali consultate

- Risultati rilevazione opinioni studenti (SisValDidat)
- Scheda SUA-CdS – Sezione Qualità – Sezione B “Esperienza dello studente”: Quadro B6 “Opinioni studenti”
- Relazione sulla valutazione della didattica del Nucleo di Valutazione

Analisi della situazione

L’analisi dei questionari per la rilevazione dell’opinione degli studenti sulla didattica mostra giudizi molto positivi, con una flessione positiva rispetto all’anno precedente nelle seguenti aree:

- Il carico di studio dell’insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati
- Il materiale didattico è adeguato allo studio della materia?
- Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?
- Il carico di studio degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è risultato accettabile?
- Le aule dove si svolgono le lezioni sono adeguate?

Una leggera flessione negativa riguarda le seguenti aree. È però necessario tenere presente che il dato è fortemente influenzato dalle misure adottate per far fronte all’emergenza pandemica nel secondo semestre. Il peggioramento rispetto all’anno precedente riguarda prevalentemente il secondo semestre nelle seguenti aree:

- Tutte le lezioni che hai frequentato sono state svolte o comunque presiedute dal titolare dell’insegnamento?
- Il servizio svolto dagli studenti tutor è stato soddisfacente?
- Le informazioni relative al corso di studio reperibili sulle pagine web sono state soddisfacenti?
- Sei complessivamente soddisfatto di questo insegnamento?
- È interessato/a agli argomenti trattati nell’insegnamento?

I docenti, gli studenti e il personale di supporto hanno modo di rendere note le proprie osservazioni e proposte di miglioramento tramite i momenti predisposti per il confronto nell’ambito dei consigli della scuola di Scienze politiche e sociali. Il CdS e la CPDS dispongono di procedure non formalizzate per gestire gli eventuali reclami degli studenti tramite i rappresentanti degli studenti e i tutor dei corsi di studio. Le criticità vengono discusse in sede di paritetica e poi condivise con il coordinatore del corso, in modo da poterne valutare l’effettiva corrispondenza con la realtà e mettere in atto le azioni correttive più adatte al fine della risoluzione sostanziale della problematica in un’ottica di collaborazione tra corpo docenti e corpo studenti.

I risultati dei questionari per la rilevanza dell’opinione degli studenti sulla didattica, pubblicati nel sito della scuola per dati aggregati, vengono analizzati dal Consiglio della Scuola, attraverso il verbale che la CPDS invia al Corso e è condivisa con i docenti. La valutazione dei questionari è stata debitamente inserita nella Scheda di monitoraggio annuale ed è stata oggetto di confronto anche con gli altri indicatori riportati.

Tutor e rappresentanti degli studenti in collaborazione i componenti docenti della commissione paritetica segnalano gli eventuali reclami al Presidente della Scuola o al coordinatore del Corso in modo che le problematiche siano risolte in un’ottica di collaborazione e alleanza educativa e, laddove necessario, (problemi di orari, esami, piattaforma blended) con l’efficace aiuto del personale amministrativo. La possibilità di introdurre una procedura formalizzata pone notevoli perplessità dal punto di vista della sua efficacia e della sua sensatezza nell’ottica della costruzione di una relazione feconda tra docenti e studenti, come ben dimostrano numerosi studi sulle storture della proceduralizzazione burocratica applicata ai processi educativi e formativi e, per questa ragione, non sono state implementate.

Le indagini AlmaLaurea evidenziano come, ad un anno dalla laurea, l’80% degli intervistati siano occupati. Sempre secondo le indagini AlmaLaurea il 100% dei laureati sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea mentre l’87% si iscriverebbero nuovamente allo stesso corso dell’Ateneo.

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti
I questionari per gli studenti sono pensati avendo a riferimento il corso in presenza, ciò rende in qualche caso le domande e le conseguenti risposte da parte degli studenti del corso online poco pertinenti.	Pensare ad un possibile questionario con domande più specifiche per l'esperienza online.

4. Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento attesi.

Fonti documentali consultate

- Risultati rilevazione opinioni studenti (SisValDidat)
- Eventuali altre fonti (come l'esperienza diretta degli studenti, i riscontri degli sportelli per i reclami ecc.)

Analisi della situazione

Secondo l'opinione degli studenti e delle studentesse, il materiale didattico reso disponibile che corrisponde al carico di studi è *proporzionato* ai crediti assegnati con una media di 7,43, in leggera flessione rispetto all'anno precedente 7,97. Inoltre, per la valutazione corrispondente al materiale didattico adeguato allo studio della materia è presente una media di 8,02, in leggera flessione rispetto all'anno precedente 8,31;

Per la valutazione dell'uso dei laboratori ai fini dell'apprendimento è presente una media di 7,10, in flessione sull'anno precedente 7,34;

Per la valutazione dell'uso di aule ai fini dell'apprendimento è presente una media di 7,97, in aumento rispetto all'anno precedente 7,40;

Per la valutazione dell'uso di biblioteche e di sale studio sono presenti rispettivamente le medie di 7,56 (in continuità con l'anno precedente 7,55) - 7,63 (in miglioramento rispetto all'anno precedente 7,41).

È opportuno considerare l'impatto della pandemia sulle valutazioni in merito alle aule, sale studio, biblioteche e laboratori.

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti
Gli/le studenti segnalano l'assenza di materiali di supporto didattico (es: slide presentate a lezione) sulla piattaforma Moodle per alcuni corsi.	Si discuterà nel Consiglio la criticità, tenendo presente la libertà e la responsabilità sulle scelte didattiche del singolo docente
Il calendario degli appelli d'esame viene pubblicato con un preavviso troppo breve, questo non consente di pianificare opportunamente i propri studi e la prenotazione di eventuali mezzi di spostamento per gli studenti fuori sede.	Pubblicare le date di esami entro 2 mesi dal primo appello della sessione d'esame.

5. Analisi delle attività di riesame e di monitoraggio del Corso di studio

Fonti documentali suggerite

- Verbali del Collegio/Consiglio della Struttura Didattica
- SMA
- Resoconto delle azioni correttive intraprese dal CdS in risposta alle indicazioni della CPDS

Analisi della situazione

Il gruppo del riesame del CdS ha organizzato il lavoro in maniera efficace e basa le sue analisi sui dati disponibili. Individua le criticità in maniera coerente con le analisi, formula obiettivi coerenti e realizzabili, individua puntualmente azioni correttive, tempi e responsabilità. A proposito della relazione della CPDS, la stessa viene presentata e analizzata in Consiglio della Scuola. Relativamente alla SMA sono stati individuati i maggiori problemi evidenziati dagli indicatori sentinella forniti dall'ANVUR. L'analisi è svolta in modo adeguato e le soluzioni individuate sono plausibili.

Efficacia e rilevanza dell'*action plan*

Le azioni programmate nel RRC risultano coerenti ed efficaci rispetto all'analisi dei dati e agli ambiti di miglioramento individuati

Punti di attenzione

Non sono state rilevate criticità

6. Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS**Fonti documentali consultate**

- Scheda SUA-CdS

Analisi della situazione

La CPDS ritiene che la compilazione della SUA da parte del CdS sia adeguata e congruente con la realtà dei dati.

Punti di attenzione

Non emergono criticità.

Sezione C.

Considerazioni generali sull'organizzazione delle attività didattiche del Dipartimento

1. Descrizione dell'Offerta formativa del Dipartimento

L'offerta formativa del Dipartimento si articola su due aree disciplinari: quella economica (con una triennale e 2 magistrali) e quella politico-sociale (con 2 triennali e 2 magistrali).

Per la filiera di Scienze politiche non si registrano particolari cambiamenti a livello di offerta formativa. Le innovazioni intraprese l'anno scorso si sono consolidate, vedi le modifiche inerenti i processi di internazionalizzazione, con la nuova modalità di conseguimento dell'idoneità di lingua inglese nei livelli CEFR A1 e B1, e di professionalizzazione, con la recente introduzione dei LDI - Laboratori didattici integrativi, previsti strutturalmente nell'offerta del CdS e assai apprezzati dagli studenti. Resta fondamentale, secondo il comitato di indirizzo, la valorizzazione delle esperienze sul campo, attraverso

stage e tirocini, al fine di favorire il percorso della filiera e, più in generale, il raccordo con il mondo del lavoro.

Va segnalato comunque il progetto di istituire un doppio titolo per la L-36, ci sono già contatti con l'Università di Varsavia e auspicabilmente per l'anno prossimo l'accordo dovrebbe essere perfezionato.

Anche per i corsi di laurea dell'area sociologica (L-39 e L-40, LM 87), non ci sono elementi di innovazione in termini di offerta formativa. Il comitato di indirizzo manifesta apprezzamento per il consolidamento dell'offerta formativa nell'ambito delle sociologie applicate, suggerendo di dare maggiore spazio a esperienze formative professionalizzanti, in particolare per quanto riguarda l'ambito della scrittura e delle capacità relazionali, attraverso la costituzione di laboratori didattici o cicli seminariali condotti da professionisti. L'altra indicazione è quella di potenziare l'area giuridica e rendere obbligatorio l'insegnamento di Politiche Sociali. Una particolare attenzione deve essere dedicata alle attività connesse al tirocinio professionalizzante, attraverso una pianificazione accurata degli incontri e della loro strutturazione.

La Scuola di Economia nel corso dell'A.A. 2021-22 ha proposto come offerta formativa il CdS oggetto di questa relazione e le due Lauree Magistrali (entrambe di classe LM-77) in Economia e Management e Marketing e Comunicazione per le Aziende. Per quanto concerne il CdS triennale, esso è stato avviato nell'A.A. 2021-2022 come trasformazione del corso di laurea triennale in Economia e Management (L-18) in corso di laurea triennale interclasse in Economia e Management (L-18/L-33).

Per la Scuola di Economia si registrano sostanziali cambiamenti per la LM-77 in Marketing e Comunicazione per le Aziende e la LM-77 in Economia e Management. Per quanto concerne la LM-77 in Marketing e Comunicazione per le Aziende è stata deliberata l'introduzione di due curricula ("Consumer Marketing" e "Business Marketing") a partire dall'A.A. 2022-2023 (Verbale 76 del Consiglio della Scuola di Economia). Lo scopo è quello di rendere il corso di laurea più attrattivo per i potenziali studenti e maggiormente in linea con le esigenze delle imprese. Per quanto concerne la LM-77 in Economia e Management, è stato disattivato il curriculum in Management and Economics of Sustainable Development, in double degree con il Dipartimento di Economia Aziendale della Nuova Università Bulgara (NBU) di Sofia.

2. Analisi dei servizi di supporto forniti dal Dipartimento

Analisi della situazione:

Per quanto riguarda il processo di gestione dell'organizzazione dei servizi agli studenti, il Dipartimento, attraverso le strutture didattiche, ha organizzato una serie di servizi rivolti agli studenti. Fra questi vanno elencati: il servizio di front office informativo; il servizio di supporto all'organizzazione della didattica che predispone il calendario delle lezioni, l'individuazione delle aule, l'organizzazione delle procedure per gli esami di profitto e per le tesi; un ufficio stage per la Scuola di Economia e un ufficio tirocini per la Scuola di Scienze Politiche e Sociali.

Il Consiglio di Dipartimento, inoltre, ha nominato apposite Commissioni dipartimentali, composte da personale strutturato (docenti e ricercatori a tempo indeterminato e determinato), che lavorano in sinergia con il personale amministrativo. Nello specifico sono attive:

- 1) la Commissione Orientamento (composta da due Responsabili per le due Scuole afferenti al DESP – che fanno anche parte della Commissione Orientamento di Ateneo);
- 2) la Commissione Tutorato (composta da tre Responsabili per le due Scuole afferenti al DESP);
- 3) la Commissione Erasmus (composta da un Delegato del DESP – membro della Commissione Erasmus di Ateneo – e da 4 membri che si occupano rispettivamente dei corsi di area Economica, Aziendalistica, Sociologica e Politologica).

A tali Commissioni è demandata l'organizzazione e la gestione operativa dei servizi rivolti agli studenti.

I calendari e i relativi orari delle lezioni e degli esami sono resi disponibili per tempo, cercando di evitare

sovrapposizioni tra insegnamenti e appelli d'esame.

Sono previste attività di Orientamento in ingresso e di orientamento e tutorato in itinere, che vengono realizzate soprattutto nell'ambito delle attività delle Scuole e dei CdS. L'attività di orientamento si è svolta in modalità mista: online l'evento Università Aperta nei giorni 2-3-4 febbraio 2022 e online prima e in presenza poi gli open day estivi nei mesi di maggio, giugno, agosto e settembre.

La Commissione Erasmus del Dipartimento svolge un'attività capillare e personalizzata di assistenza per la mobilità internazionale degli studenti, provvedendo alla informazione rispetto ai programmi Erasmus+ e Erasmus+ Traineeship (bandi, tempistiche, sedi possibili, ecc.) e indirizza gli studenti e le studentesse verso ulteriori servizi messi a disposizione dall'Ateneo (oltre all'Ufficio Erasmus, l'Associazione ESN: Erasmus Students Network di Urbino e il CLA: Centro linguistico di Ateneo, che fornisce corsi di lingua straniera gratuiti). Offre un servizio di consulenza per la redazione dei Learning Agreement (accordi didattici) e per le modifiche che si rendano necessarie durante la mobilità; contatta i Responsabili Erasmus stranieri qualora gli studenti e le studentesse manifestino problematiche. La Commissione fornisce il proprio servizio di consulenza agli *incoming students* delle Università estere che studiano presso i corsi attivi del Dipartimento.

Sono state segnalate ripetutamente difficoltà per la limitata disponibilità delle postazioni informatiche, sia per i corsi istituzionali che per lo svolgimento di esercitazioni in questo ambito disciplinare.

Criticità	Suggerimenti
La criticità maggiore è quella delle postazioni informatiche, insufficienti soprattutto per alcuni corsi della scuola di Economia.	Incrementare, nei limiti del possibile, le postazioni informatiche o migliorare l'utilizzo. Se la problematica persiste valutare possibili interventi strutturali.

3. Analisi dei servizi di supporto forniti dall'Ateneo

Un importante servizio di supporto è fornito dalla Segreteria Studenti. L'attività è rientrata alla normalità, ma restano significative le interazioni fatte attraverso l'online. Permangono alcune difficoltà nel contatto telefonico. Il servizio di Help Desk e delle segreterie studenti è ritenuto inefficace e di difficile accesso sulla base dei feedback ricevuti dalla componente studentesca della CPDS.

Particolarmente significativa è stata l'attività di orientamento in ingresso promossa dalla Commissione Orientamento e realizzata in collaborazione con i servizi informatici di Ateneo e con il Webmaster. Le iniziative si sono concretizzate con un incontro online, quello di università aperta, e con gli open day in presenza, nei mesi estivi. Resta importante lo sforzo organizzativo sul lato dell'orientamento e della comunicazione ai potenziali studenti, visibile anche tramite la pubblicazione dei video di orientamento sul canale YouTube di Uniurb. Con il rientro in presenza si ritorna ad una normalità in cui è fondamentale ritrovare un nuovo equilibrio tra format degli incontri ed esigenze degli studenti.

L'orientamento in uscita si è tradotto in particolare nell'iniziativa del Career Day nel novembre 2022, con un riscontro notevole in termini di affluenza e iniziative messe in campo, ed apprezzamento da parte degli studenti coinvolti.

Per quanto concerne il servizio Tirocini e Placement, a livello di Ateneo si è consolidata negli anni un'attività di organizzazione e gestione di tirocini extracurricolari post-laurea e di segnalazione dei CV degli studenti a potenziali imprese. In particolare, il servizio Placement organizza tirocini destinati ai neo-laureati e colloqui individuali di orientamento in uscita; gestisce i rapporti con le imprese, fornisce un servizio di informazione e di prima accoglienza delle richieste di lavoro e di tirocinio che pervengono dalle imprese; invia alle imprese che ne fanno richiesta le informazioni sui profili

professionali dei laureati dell'Ateneo. Questi servizi sono complementari all'organizzazione del Career Day, che prevede per gli studenti la possibilità di partecipare a colloqui con le imprese coinvolte nell'evento.

I Servizi Informatici di Ateneo hanno svolto un ruolo molto importante. Le piattaforme per la didattica online come Zoom, integrate in modo puntuale nel sistema di Blended Learning mantengono una potenzialità applicativa rilevante, per ogni iniziativa che integri la didattica frontale (seminari con esperti esterni, workshop, convegni). Nel corso del 2022 le aule di Palazzo Battiferri sono state ulteriormente potenziate con nuovi proiettori e supporti audio. È auspicabile che le attrezzature informatiche introdotte nelle aule per supportare la didattica abbiano un servizio di supporto tecnico continuo, che possa coprire l'intera giornata da lunedì a venerdì.

Per quanto concerne lo Sportello Diversamente Abili, esso è attivo per il supporto allo studio, per la frequenza delle lezioni e per le attività di studio individuale. Inoltre, offre supporto per individuare insieme ai docenti, modalità d'esame alternative se necessario. Informazioni dettagliate sono presenti sul sito d'Ateneo.

Criticità	Suggerimenti
I servizi offerti dalla Segreteria Studenti tramite il sistema Help Desk vengono ritenuti inadeguati o di difficile accessibilità; questa criticità è molto importante, perché influisce da subito sulla percezione degli studenti relativamente alla qualità dei servizi offerti dall'Ateneo.	Valutare misure per facilitare e migliorare l'accessibilità ai tali servizi.
Supporto tecnico-informatico a volte carente nelle aule dedicate alla didattica ibrida.	Garantire una supervisione tecnico-informatica attenta e continua con risoluzione rapida dei problemi.

4. Sintesi dei temi trasversali ai CdS afferenti al Dipartimento

Criticità	Suggerimenti
Il rientro alla normalità con le lezioni in presenza affiancate dalla didattica innovativa presuppone un nuovo equilibrio, con un rapporto docente/studente da potenziare e migliorare, sia dal punto di vista concettuale che operativo, soprattutto a beneficio degli studenti non frequentanti e lavoratori.	Linee comuni e condivise tra i docenti per le azioni di didattica innovativa.
Si pone con forza il problema della disponibilità di aule per lo svolgimento di attività dei laboratori d'informatica.	Prendere decisioni strategiche per migliorare concretamente l'offerta strutturale delle postazioni informatiche.
Difficoltà di utilizzo del servizio wi-fi in alcune aule, con effetti negativi sulla possibilità di lavorare e studiare con il computer personale.	Monitoraggio e potenziamento del servizio wi-fi negli edifici in cui si riscontra il problema.
Limitata rappresentanza studentesca negli	Presenza attenta e attiva dei docenti (e personale

organi collegiali.	TA) nell'individuare e invitare gli studenti potenzialmente interessati a candidarsi nei vari organi di rappresentanza.
Comunicazione istituzionale a volte non efficace per tutto il complesso di attività di servizio offerte (Tirocini sia in Italia che all'estero, Erasmus, Seminari didattici che rilasciano crediti formativi, ecc.).	Potenziamento delle FAQ, di una guida ai servizi per lo studente, dei social media.
Limitate conoscenza e consapevolezza delle opportunità e delle procedure bandi Erasmus+ (studio e traineeship) ed altri bandi di mobilità internazionale.	Continuare con la diffusione tempestiva delle informazioni circa la procedura di selezione (bandi) Erasmus+ (studio e traineeship) e di altri bandi di mobilità internazionale. Maggiore promozione e sensibilizzazione del programma Erasmus+ e degli altri programmi di internazionalizzazione tramite incontri dedicati e comunicazione online.
Formazione iniziale dei tutor non sempre adeguata a svolgere da subito il proprio ruolo.	Curare la formazione dei tutor, con maggiore specializzazione per i vari CdS che hanno in carico.
Scarsa conoscenza del ruolo del Tutor da parte degli studenti.	Enfatizzare maggiormente, nella fase iniziale dell'anno accademico con incontri dedicati, anche all'interno dei corsi, il Servizio di Tutorato.
La distribuzione degli insegnamenti tra primo e secondo semestre risulta inadeguata per alcuni CdS.	Valutare la distribuzione equilibrata del carico didattico con congruo anticipo rispetto all'inizio delle lezioni.
Mancanza sul sito di indicazioni utili alla realizzazione della tesi di laurea.	Mettere a punto delle linee guida con riferimenti puntuali all'area disciplinare sul sito della scuola, con la programmazione di seminari ad hoc.

Urbino lì 1-12-2022

Il Coordinatore F.to Prof.ssa Rosalba Rombaldoni

Il Segretario F.to Prof. Alessandro Pagano