



1506
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

PQA
PRESIDIO
DELLA QUALITÀ
DI ATENEО

RELAZIONE ANNUALE DELLA COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI-STUDENTI

Anno
2020

Dipartimento di
Scienze della Comunicazione, Studi Umanistici e Internazionali (DISCUI)

Corso di Studio
LM - Lingue Moderne e Interculturalità

COMPOSIZIONE E ORGANIZZAZIONE DELLA COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI STUDENTI (CPDS)

Denominazione del Corso di Laurea magistrale	Classe	Sede
Lingue Moderne e Interculturalità	LM-37	Piazza Rinascimento, 7

Composizione della CPDS

Sino al **31/10/2020** (Atto di nomina: Decreto del Direttore DISCUI n. 104/2020 del 30 luglio 2020)

	Nome e cognome	Funzione	CdS di afferenza
Docenti	Mario Corsi	Coordinatore	LT Informazione, Media, Pubblicità
	Gemini Laura	Membro	LM Comunicazione e Pubblicità per le Org.
	Morini Massimiliano	Membro	LM Lingue moderne e interculturalità
	Negri Antonella	Membro	LT Lingue e culture moderne
Studenti	Pergolesi Andrea	Segretario	LM Lingue moderne e interculturalità
	Curatolo Chiara	Studente	LM Comunicazione e Pubblicità per le Org.
	Bagaloni Valentina	Studente	LT Informazione, Media, Pubblicità
	Natale Francesco*	Studente	LT Lingue e culture moderne

*Il Sig. Natale Francesco ha abbandonato la Commissione (trasferimento) nella parte terminale dei lavori non risultando sostituito per l'imminenza del subentro della nuova Commissione. A tal fine la sua firma non risulterà sul documento finale.

A partire dal **01/11/2020** (Atto di nomina: Decreto del Direttore DISCUI n. 148/2020 del 30 ottobre 2020)

	Nome e cognome	Funzione	CdS di afferenza
Docenti	Giuseppe Ghini	Membro	LM Lingue moderne e interculturalità
	Alessandra Molinari	Membro	LT Lingue e culture moderne
	Laura Gemini	Membro	LM Comunicazione e Pubblicità per le Org.
	Francesco Sacchetti	Membro	LT Informazione, Media, Pubblicità
Studenti	Elisa Sciosci	Studente	LT Lingue e culture moderne
	Francesca Santini	Studente	LM Lingue moderne e interculturalità
	Gina Pitarella	Studente	LT Informazione, Media, Pubblicità
	Mariangela Lombardo	Studente	LM Comunicazione e Pubblicità per le Org.

Calendario delle sedute

	Data	Attività
Seduta 1	25/06/2020	Presenza visione delle osservazioni avanzate dal PQA sulla relazione dell'anno precedente. Presenza visione delle nuove linee guida per la redazione delle relazioni annuali. Presenza visione dei questionari di soddisfazione degli studenti nel nuovo sistema SisValdidat. Discussione sui criteri generali per l'analisi dei dati e la consultazione dei documenti di riferimento.

Seduta 2	29/07/2020	Analisi e condivisione dei rapporti preliminari sulle criticità emerse dai questionari di soddisfazione degli studenti e dalle altre fonti informative elaborati a livello di singolo CdS. Ripartizione dei compiti per la redazione dei contributi, a livello di singolo CdS, per le relazioni annuali.
Seduta 3	06/10/2020	Confronto sulle analisi svolte e stesura della bozza della relazione annuale.
Seduta 4	23/11/2020	Insediamiento nuova Commissione con attribuzione incarichi. Presa d'atto delle relazioni prodotte dalla precedente Commissione. Ratifica contenuti delle relazioni annuali e loro inoltro a chi di competenza.

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 Commissione:

<https://www.uniurb.it/ateneo/governance/presidio-della-qualita-e-commissioni-di-ateneo/commissioni-paritetiche-del-dipartimento-di-scienze-della-comunicazione-studi-umanistici-e-internazionali-discui>
https://www.uniurb.it/it/portale/dipartimento-index.php?mist_id=41000&tipo=DISCUI&page=3504
 Alla data attuale non avviene la pubblicazione dei verbali delle riunioni

1. Modalità di lavoro della CPDS

Descrizione

Come da prassi istituzionalizzata, l'attività della Commissione si articola su quattro incontri ufficiali cui vanno aggiunte una serie di iniziative, collegiali o parziali, nel corso delle quali avviene la produzione dei materiali che andranno a costituire le varie parti delle relazioni annuali. In riferimento allo specifico, previa richiesta di autorizzazione, tutti i confronti sono avvenuti in modalità remota fatta salva, per le riunioni istituzionali, la prassi di convocazione ufficiale mediata dalla segreteria di Dipartimento.

Si segnala che in itinere è avvenuta la nomina della Commissione subentrante (01/11/2020) motivo per cui mentre la redazione dei rapporti è stata curata dalla Commissione uscente, la loro revisione e consegna è avvenuta per il tramite della subentrante. L'apposizione delle firme di accettazione è stata dunque congiunta.

Per quanto concerne le modalità operative, queste prevedono, come fonte primaria, l'analisi dei questionari di soddisfazione compilati dagli studenti la cui disponibilità (tarda primavera) segna l'inizio del ciclo annuale di attività della Commissione. A tali informazioni, sempre in merito a quanto espresso dal corpo studentesco, si aggiungono alcuni quadri del rapporto "Alma Laurea", relativi agli studenti laureati, nonché tutte le informazioni, formalizzate o informali, che vengono registrate dai blog studenteschi, ove previsti, raccolte da iniziative valutative puntuali (curate da singoli CdS), nonché riportate in seno alla Commissione dai membri della componente studentesca quale interfaccia, diretta o indiretta, con il corpo studentesco.

Completano il quadro informativo tutte le documentazioni prodotte da altri organi d'Ateneo e consultate dalla Commissione al fine della redazione dei rapporti annuali.

Si segnala poi come nel processo di analisi dei dati di soddisfazione la Commissione sia chiamata a produrre un'analisi degli stessi, puntuale e comparativa, assai funzionale ad altri organi ma non direttamente di competenza della Commissione stessa, come puntualmente segnalato dal Presidio di Qualità d'Ateneo. Si tratta ovviamente di un tipico "collo di bottiglia" poiché la non effettuazione di tali analisi rimanderebbe le stesse ad altri soggetti con evidenti sovrapposizioni e duplicazioni. Non si insiste su tale punto e non si entra nel merito delle procedure organizzative se non a livello di fattuale segnalazione dello stato dell'arte.

Criticità

Preliminarmente a qualsiasi segnalazione relativa a criticità insite nel funzionamento della Commissione paritetica si vuol qui "stigmatizzare", indipendentemente dal rispetto per la procedura e dallo spirito di servizio con cui se ne affronta l'appartenenza, un'articolazione dei compiti che sembra poco adatta per una costruttiva e realmente paritetica compartecipazione della componente studentesca. L'articolazione del rapporto annuale, così come avuta in fac simile, sembra infatti virare più verso una funzione di controllo procedurale piuttosto che sull'individuazione, anche spicciola, delle criticità relative al processo di erogazione della didattica. Non che tali prassi venga ritenuta superflua ma appare ragionevole dubitare della relativa pertinenza delegata ad un organo che, almeno in una delle sue componenti, quella studentesca, risulta caratterizzato da una "fragilità" informativa e, forse, non accentuata motivazione.

A quanto detto si aggiunge poi l'osservazione, transitoriamente valida in questo caso, relativa alla poco proficua "dismissione" di una Commissione a un mese dalla consegna del rapporto che "precipita" la subentrante su documenti cui la stessa, generalmente, non ha contribuito.

Ciò doverosamente premesso e come in più occasioni segnalato, il vero limite operativo della Commissione si ha nella non continuativa presenza dei membri della componente studentesca, cosa questa evidente anche a livello di presenza, spesso sbilanciata sulla componente Docente. Si viene quindi a perdere la peculiare forma di rappresentanza garantita da quest'organo con l'inevitabile aggravio lavorativo verso l'altra componente (Docenti) che, tra le altre cose, potrebbe configurarsi come eccessivamente autoreferenziale nei confronti dell'Ateneo. Affinché questo limite venga superato, oltre all'ovvia maggiore responsabilizzazione degli organi di rappresentanza studentesca, ci si auspicerebbe una rimodulazione dei compiti della Commissione stessa che comporti l'accentuazione dei contenuti più specificatamente vicini all'esperienza diretta dello studente.

Su di un fronte complementare si registrano i limiti, denunciati dal corpo studentesco, relativi alla comunicazione e al ritorno informativo. È pur vero che, ottemperando ogni obbligo, si dà pubblica visibilità di ogni atto prodotto ma, questa forma "passiva" è ritenuta non sufficiente. La cosa non assolve certamente gli studenti ma, nello stesso tempo, non può essere ritenuta fatto sufficiente di una strategia che deve comunque rincorrere l'efficacia più che l'efficienza. Anche qui, la difficoltà di avere una non stabile presenza di rappresentanza studentesca negli organi non fa che aggravare la situazione.

Eventuali suggerimenti e indicazioni di buone pratiche rilevate nei CdS da segnalare al PQA

Si segnala la necessità di "sincronizzare" nomine e scadenze delle Commissioni paritetiche con il ciclo annuale delle loro attività eleggendole, ad esempio, a fine anno (dicembre) o ad inizio del successivo.

Forti di un'esperienza pilota avviata in una delle Scuole del Dipartimento, si segnala l'utilità della procedura di scambio informativo tra questa Commissione e le corrispondenti Commissioni AQ (assicurazione qualità) presenti a livello di Scuole. Le Commissioni AQ dovrebbero convocare in audizione un referente della Paritetica (pertinente per Scuola) in merito alle criticità emerse dall'analisi dei dati di soddisfazione in modo che le stesse, laddove possibile, possano intraprendere tempestive azioni correttive. A tale convocazione ne dovrebbe seguire una seconda per informare sui provvedimenti nel frattempo presi. Si ridurrebbe in tal modo l'attuale asincronia che vede le Paritetiche dare giudizi solo sui provvedimenti intrapresi in merito alle segnalazioni dell'anno precedente. Chiaramente la già segnalata incongruenza tra i ruoli della Paritetica e il tipo di analisi utilizzate per questa prassi, rimanda il tutto a un più armonico ridisegno dei ruoli.

CONSIDERAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE DEL DIPARTIMENTO

1. Processi di gestione per l'assicurazione della qualità (AQ) della didattica di Dipartimento

Analisi della situazione

Il dipartimento ha definito con precisione i processi di gestione per l'AQ della didattica e dispone di un sistema di organi e di processi atti a monitorare la qualità delle attività didattiche, di ricerca e di terza missione coerentemente con quanto stabilito dal piano strategico di Ateneo. Il referente di Dipartimento per l'assicurazione della qualità si coordina con gli organi AQ dell'Ateneo e si attiva per fare emergere le azioni preventive e correttive necessarie a garantire il miglioramento della gestione dei CdS. Alla pagina web del Dipartimento compare un link "Assicurazione della Qualità" ben visibile che rimanda a contenuti dove vengono definiti i processi di gestione AQ per quanto riguarda la didattica (oltre che per ricerca e terza missione).

Per ogni Scuola sono indicati responsabili AQ e referenti dei corsi, nonché la composizione delle commissioni paritetiche, dei gruppi AQ e dei gruppi di Riesame. Inoltre, ogni Corso di laurea ha predisposto e messo in rete un proprio documento di gestione per l'assicurazione della qualità della didattica. Questi documenti sono reperibili online, e sono aggiornati ogni qual volta vi siano cambiamenti nell'ordinamento dei Corsi stessi. All'interno dei documenti sono definite, in modo molto particolareggiato, tutte le questioni pertinenti per quanto riguarda i processi formativi, le conoscenze in entrata e in uscita, la relazione fra corso di studi e mondo del lavoro, i dettagli materiali della didattica (accoglienza, tutoraggio, stage, prove finali, ecc.) e, nuovamente, l'elenco delle figure di riferimento.

Criticità

La suddivisione dipartimentale nei gruppi AQ didattica a livello di Scuola non consente spesso, per le specificità dei corsi di studio che ne fanno parte, di valutare in modo organico e omogeneo i questionari degli studenti e le segnalazioni provenienti dai diversi organi afferenti al processo di qualità.

L'articolazione dei processi AQ, di referenti e responsabili è ben spiegata nel sito del dipartimento, e i documenti di gestione AQ sono esaurienti. I problemi fondamentali, per quanto riguarda solo i documenti delle singole Scuole, sono di reperimento. Se è vero, infatti, che tutti i documenti sono online, non è sempre chiaro il percorso necessario per leggerli/scaricarli. Nella pagina "Assicurazione della qualità" si trovano, infatti, dei link, non particolarmente visibili e solo per alcuni corsi di laurea, che indirizzano a pagine nelle quali i contenuti di interesse compaiono assieme ad altre informazioni.

Suggerimenti

Si suggerisce di inserire/rendere più visibile il collegamento a tutti i documenti di gestione AQ didattica, inserendo un ulteriore link ("documenti di gestione AQ") all'interno della pagina "Assicurazione della qualità".

Il superamento della suddivisione delle commissioni paritetiche differenziate per ogni scuola, si prospetta come un auspicabile punto di vista maggiormente organico e inclusivo delle varie specificità di cui il Dipartimento si caratterizza. Analogamente potrebbe essere utile un più sistematico confronto di metodi e di interventi anche fra il gruppo riesame e il gruppo AQ.

2. Servizi di supporto forniti dal Dipartimento

Analisi della situazione

Il Dipartimento mette in atto una serie di misure concertate, e affini per tutti i corsi di laurea, per fornire servizi agli studenti dall'inizio alla fine del loro percorso di apprendimento. Con il contributo delle segreterie studenti e soprattutto delle segreterie di Scuola e dei Tutor, il Dipartimento aiuta gli studenti a inserirsi, a orientarsi per questioni pratiche e scientifiche (dagli orari all'iscrizione agli esami fino alla scelta dei piani di studio) e a prendere decisioni in funzione delle loro aspirazioni di carriera. In tal senso va segnalato che: 1) tutti i Corsi di Laurea svolgono attività di orientamento prima dell'iscrizione e in entrata con giornate di accoglienza in cui viene spiegata l'articolazione dei Corsi stessi; 2) l'orientamento degli studenti continua in itinere; 3) Il calendario e l'orario delle lezioni sono facilmente reperibili online nella pagina dedicata ai singoli corsi di studio, e ben organizzati (con le difficoltà di cui al paragrafo seguente); sono previsti periodi di stage e di studio all'estero (borse Erasmus), nella scelta

dei quali (e dei tempi migliori in cui svolgerli) gli studenti sono coadiuvati dai Docenti; 4) per molti di questi aspetti, anche se l'orientamento avviene con il contributo di tutto il corpo docente e tutto il personale amministrativo, il Dipartimento nomina delle Commissioni (Orientamento, Piani di Studio, Stage, Erasmus) in cui la presenza di specifiche competenze funge da sicuro riferimento per gli studenti.

Criticità

In maniera abbastanza trasversale, una delle maggiori criticità, spesso segnalata dagli studenti nell'indagine sulla loro soddisfazione o attraverso altri canali tra cui, chiaramente, la rappresentanza in seno alla Commissione Paritetica, riguarda l'articolazione delle attività didattiche non sempre esente da sovrapposizioni che rendono non possibile una piena fruizione delle stesse. E se molto di fa per evitare il problema con le materie curriculari "fisse", molto meno può porsi in atto per le discipline a scelta libera. Così, mentre per la Scuola di Comunicazione non si registrano criticità, il problema è particolarmente acuito nei Corsi di lingue, i cui studenti si trovano nella situazione quasi unica di poter scegliere fra molte discipline parallele (per l'appunto, gli esami di lingua, letteratura e cultura).

Un problema secondario, ma non meno importante, riguarda la visibilità online delle Commissioni dedicate che non sembrano essere direttamente reperibili a partire dal sito del Dipartimento e il cui raggiungimento è spesso mediato da canali informali (es. passa parola tra studenti).

Va infine segnalato un problema "strutturale" riguardante il fatto che molte delle mediazioni riconducibili alle necessità studentesche sono erogate, anche a prezzo di sforzi notevoli, da parte del corpo docente e amministrativo, questo spesso sotto organico, gli uni e gli altri spesso "distolte" dalle loro usuali incombenze. Questo, in futuro, potrebbe senz'altro causare situazioni di sofferenza.

Suggerimenti

Di alcuni dei problemi elencati si potrebbe avere con un potenziamento del personale amministrativo prevedendo magari figure specifiche e opportunamente formate. Analoga soluzione potrebbe darsi con il potenziamento e la maggior preparazione del sistema di tutoraggio. Per i Docenti, infine, piuttosto che ricorrere ad un coinvolgimento su base volontaria, sarebbe auspicabile la commisurazione di tutte le attività del genere ad un appropriato equivalente di carico didattico da sottrarsi ai relativi obblighi contrattuali. Naturalmente, la politica di reclutamento dipende soprattutto da fattori esterni al Dipartimento il che sposterebbe la relativa programmazione a livello di Ateneo.

Quanto alla visibilità online delle commissioni che lavorano per il supporto degli studenti, si potrebbe aggiungere un link dedicato nella homepage del sito di Dipartimento, o aggiungere queste Commissioni alla voce "Organi di Dipartimento".

3. Servizi di supporto forniti dall'Ateneo

Analisi della situazione

Dal 2016 l'Ateneo si è dotato di un piano per la "Politica della qualità" (approvato dal Senato col n.109/2016 e dal Consiglio di Amministrazione con n.136/2016) che detta le linee d'indirizzo ai dipartimenti in tema di ricerca, di didattica e di terza missione. Tali indicazioni sono raccolte dal Dipartimento che a sua volta monitora la produttività dei propri componenti.

Criticità

Sul piano formale la politica della qualità si estrinseca in iniziative continuative di un certo interesse, ma spesso anche eccessivamente burocratizzate. La politica della qualità risulta dunque accolta e ben nota a Docenti e a personale tecnico amministrativo, mentre si fatica a rendere comprensibili e concreti tali processi per la componente studentesca che pur avendo una sede di partecipazione nelle Commissioni paritetiche, spesso non riesce ad essere sufficientemente sensibilizzata sull'intera questione.

I flussi informativi e decisionali sono, infatti, noti agli studenti solo nei pochi incontri con i docenti della paritetica mentre risultano lontane e non note le decisioni dei gruppi di AQ, del Riesame e del Presidio di Qualità.

Corretta e puntuale è la gestione dei servizi gestiti dall'Amministrazione centrale, anche se, a volte, problemi comunicativi rendono non sempre immediata la risposta. A giudizio della componente studentesca le segreterie a loro dedicate non risultano invece sempre pronte ed efficaci nell'affrontare le tematiche loro proposte.

Suggerimenti

Aumentare il coinvolgimento degli studenti con iniziative concrete, anche al di fuori della normale attività didattica e di consesso col territorio, per fornire maggiore consapevolezza degli obiettivi e della formazione da conseguire; aggregare maggiormente i giovani laureati con il mondo delle imprese e con iniziative periodiche che si aggiungano all'incontro annuale del Career Day.

Concentrare l'interesse su questioni di fondo di pertinenza della componente docente, lasciando a margine richieste che siano chiaramente decentrate rispetto a tale pertinenza.

4. Analisi della relazione annuale della CPDS da parte del Dipartimento

Analisi della situazione

I materiali prodotti dalla Commissione Paritetica conoscono un doppio passaggio di analisi pubblica all'interno del Dipartimento. In una prima e preliminare fase, le risultanze delle indagini sulla soddisfazione degli studenti, elaborate in rapporto preliminare a livello di singoli CdS, vengono condivise con i responsabili dei Corsi e, almeno in alcuni casi in audizione con i gruppi AQ, al fine di intraprendere tempestive iniziative volte al superamento delle criticità più impellenti nel caso le stesse prevedano aggiustamenti nei processi di semplice implementazione. Nella seconda fase, antecedentemente all'inoltro delle relazioni annuali ai competenti organi, le criticità denunciate dalle stesse trovano pubblica esposizione nel Consiglio di Dipartimento in cui tale discussione è regolarmente inserita tra i punti all'ordine del giorno (non si ha quindi convocazione di un apposito Consiglio). Ogni membro del Consiglio avrà quindi preliminare conoscenza di quanto annualmente emerso.

Criticità

Come spesso accade i processi di individuazione e comunicazione delle criticità risultano vincolati a tempi dettati dalle normali procedure, con un ritorno di informazioni sulle eventuali scelte correttive intraprese riconducibile a un'analisi, fatta a posteriori, su quanto documentato negli appositi canali (scheda SUA, Riesame, ecc.).

Suggerimenti

Pur non avendo la Paritetica funzioni operative, sarebbe forse opportuno, anche ai fini di un'efficacia della comunicazione rivolta alla componente studentesca, prevedere un ritorno sincrono di informazioni relative all'iter intrapreso per il superamento di alcune delle criticità individuate, con particolare attenzione a quelle ritenute dagli studenti maggiormente compromettenti ai fini dell'erogazione della didattica. Si darebbe in tal modo sostanza all'azione di denuncia delle criticità completando, almeno a livello conoscitivo, l'intero processo di accoglimento, analisi, azioni correttive intraprese, loro livello di attuazione, efficacia di quanto fatto.

5. Analisi a livello di Dipartimento delle aule e dei laboratori

Analisi della situazione

Frutto della concomitanza di comuni obiettivi didattici e di ricerca, il Dipartimento in oggetto eredita, però storie diverse anche per quanto riguarda gli spazi fisici dedicati alle attività. Così, mentre la Scuola di Comunicazione utilizza, congiuntamente ad altri, la struttura del Polo Didattico "Volponi", quella di Lingue occupa più palazzi storici nel centro della città. Naturale conseguenza di questo stato di cose è, chiaramente, la non assimilabilità delle tematiche in oggetto a un'unica trattazione.

Criticità

Per quanto riguarda il polo Didattico Volponi essa continua a denunciare alcuni limiti strutturali e funzionali che da sempre lo vedono, quale plesso con le aule a maggior capienza di tutto l'Ateneo, crocevia di tutta una serie di attività didattiche ed extradidattiche tali da renderne spesso complessa la fruibilità anche da parte degli "ospiti naturali". Dovendo caratterizzarne comunque in pochi tratti i limiti, la principale criticità risiede nelle condizioni microclimatiche che, specificatamente per alcune delle sue aule, risultano disagiate al punto da renderne problematica la vivibilità. È pur vero che negli ultimi periodi si sono intraprese iniziative migliorative ma le stesse risultano più che altro velleitario tentativo a fronte di limiti strutturali che meriterebbero ben diversa attenzione.

Andando più nello specifico e con riferimento alle opinioni espresse dagli studenti nelle relative indagini istituzionali, pur non emergendo da esse la denuncia di sostanziali sofferenze patologiche,

adeguatezza delle aule, adeguatezza dei laboratori e delle sale studio, per le quali va tuttavia ricordato il passato e temporaneo uso come segreterie, risultano essere tra le voci meno lusinghiere nella definizione del profilo relativo all'esperienza vissuta. Un quadro sostanzialmente poco difforme emerge anche dalle indagini effettuate sugli studenti già usciti dal percorso, per i quali va tuttavia ricordata un'asincronicità nei periodi sottoposti a giudizio. Così, mentre il giudizio negativo sulle aule risulta più mitigato, per le stesse si denuncia l'assenza o l'inadeguatezza delle postazioni informatiche e, in generale, per le attrezzature didattiche. Più confortante, limitatamente a chi ne ha fatto uso, il servizio fornito dalle biblioteche.

Per quanto riguarda le aule usate per i corsi triennali e magistrali di Lingue, occorre ricordare che le lezioni in questo caso hanno luogo in molteplici palazzi ubicati nel centro di Urbino. Le distanze fra i palazzi sono minime, per cui non si registrano problemi di spostamento particolari e, anche in termini di capienza e accoglienza, le aule sono generalmente adeguate mentre meno lo sono le dotazioni informatiche (fatti salvi i rilievi già fatti per il Polo Didattico Volponi). Si segnalano difficoltà di connessione internet per certe sedi, e in particolare per Palazzo Petrangolini, anche se la Commissione è consapevole che nel frattempo, anche per via della crisi pandemica del 2020, sono state adottate alcune strategie di correzione e compensazione.

Suggerimenti

Difficile risulta fornire suggerimenti quando questi riguardano limiti strumentali per superare i quali sono necessari investimenti, anche cospicui, la cui disponibilità non può che valutarsi in un arco di tempo pluriennale. Accettata come doverosa questa premessa, non si può tuttavia non ravvisare una scarsa disposizione a superare, in maniera efficace, problematiche anche a basso impegno economico. Così, mentre è apprezzabile l'incrementale sviluppo di strumentazioni per la didattica quali aule appositamente dedicate alla didattica "elettronica", o, più semplicemente, interventi meno strutturali costituiti dai proiettori interfacciabili a PC, si è in obbligo di denunciare la precarietà di molti degli interventi, connettività non sempre impeccabile, cablaggi volanti e precari, necessità di telecomandi non in loco, postazioni non provviste di PC, ecc., i quali, oltre a imporre per la Docenza l'adeguamento a competenze spesso non dovute, rendono un pessimo servizio sul fronte dell'immagine della struttura. Nota finale riguarda anche le dotazioni tradizionali, quali le lavagne, le quali risultano, in alcune occasioni, indispensabili al pari delle dotazioni più moderne.

Su tutto si denuncia comunque l'assenza di un referente locale dotato delle necessarie competenze tecniche per risolvere le più comuni problematiche relative alla gestione delle dotazioni tecniche. Non è, infatti, pensabile che, a lezione prossima all'inizio, si debbano interpellare figure remote o, nel migliore dei casi, ingraziarsi competenze estemporanee.

ANALISI E PROPOSTE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DEI CORSI DI STUDIO

Corso di Laura magistrale in Lingue Straniere e Studi Interculturali

1. Qualità dell'organizzazione complessiva del CdS

Analisi della situazione

Il CdS è nel complesso ben articolato e organizzato, come si evince dai questionari relativi alla soddisfazione degli studenti e dalle continue interazioni fra corpo docente e studenti, sia nell'ambito delle riunioni della stessa commissione paritetica sia nella quotidianità degli insegnamenti. Il numero relativamente limitato degli iscritti alla magistrale consente infatti una comunicazione continua. La revisione dei percorsi di studio e il coordinamento didattico fra insegnamenti vengono gestiti a livello di Scuola di Lingue, nell'ambito dei Consigli di Scuola, anche tenendo conto delle risultanze della commissione paritetica.

Criticità

Dalla componente studentesca arriva in certi casi la richiesta di razionalizzare maggiormente la distribuzione di contenuti e argomenti fra insegnamenti diversi, per evitare sovrapposizioni e ripetizioni. Sebbene il fatto che lo stesso argomento venga trattato da più di una prospettiva non significhi necessariamente che vengono creati doppioni, è indubbio che un ulteriore coordinamento fra macroaree disciplinari sarebbe auspicabile. Intanto, anche a questo scopo è stata attivata nel 2020 una commissione che unisce i docenti di letteratura e filologia a prescindere dal loro servizio nella laurea triennale o magistrale. Per quanto riguarda l'organizzazione pratica dei corsi, vengono segnalati frequenti casi di sovrapposizione che impediscono la piena frequenza degli studenti. Questo problema è però difficilmente risolvibile in modo definitivo, dato che nei Corsi di Lingue gli studenti si trovano nella situazione quasi unica di poter scegliere fra molte discipline parallele (gli esami di Lingua, Letteratura e Cultura). Tra le segnalazioni ricevute, sembra permanere per alcuni il problema di un'eccessiva concentrazione dei corsi nel primo semestre, problema che avevamo già affrontato e su cui vedremo di intervenire. Alcuni studenti chiedono inoltre di riattivare il terzo appello, al quale proposito si rammenta che i docenti che lo ritengano opportuno non sono impossibilitati a farlo e che in ogni caso le date sono costruite in modo che tutti gli studenti possano accedere ai diversi appelli senza rischio di sovrapposizioni.

Suggerimenti

Il problema della sovrapposizione oraria è per l'appunto cronico e in ultima analisi insolubile – anche se sono stati fatti passi avanti consentendo una maggiore flessibilità in termini di aggregazione oraria. Si auspica che la flessibilità – anche da parte dei docenti – sia sempre maggiore, fatta salva la necessità di mantenere spazi liberi per la ricerca e la produzione scientifica. Per quanto riguarda la sovrapposizione dei programmi, si propone di mettere in atto strategie di coordinamento scientifico per aree e macroaree didattiche, anche al di fuori dei Consigli di Scuola. Inoltre l'esperienza di didattica a distanza nel secondo semestre 2020 e quella della didattica mista in corso ha mostrato alcuni vantaggi non trascurabili che varrebbe la pena tenere in considerazione anche una volta che la pandemia sarà auspicabilmente terminata, a integrazione (non in sostituzione) della didattica in presenza.

2. Qualità dell'organizzazione dei servizi agli studenti

Analisi della situazione

L'orientamento in ingresso per gli studenti si struttura in diverse attività. In particolare si segnalano gli incontri di orientamento e promozione all'iscrizione "Open Day", destinati agli studenti delle Scuole superiori chiamati a visitare l'Ateneo. Per le matricole, a inizio anno, è prevista la presentazione del corso di laurea e dei servizi annessi (biblioteche, laboratori, mensa, ecc.). Tale attività può espletarsi anche mediante incontri individuali e viene fatta anche dopo l'inizio delle lezioni tramite il servizio di tutorato. La Commissione Piani di Studio valuta e approva le proposte ed è disponibile per colloqui di orientamento, pianificazione degli esami, modifiche del piano di studi, inserimento di CFU. Particolare

attenzione è dedicata, tramite apposita Commissione, al tentativo di recuperare studenti fuori corso e accompagnarli nella conclusione degli studi. Un'apposita Commissione coadiuva l'ufficio Stage nell'organizzazione e gestione dei tirocini formativi fornendo collegamento tra aziende ospitanti, studenti e tutor accademici. Le attività di mobilità internazionale degli studenti vengono coordinate dal Delegato Erasmus di Dipartimento al quale spetta sia il compito di informare gli studenti sia quello di fornire assistenza per il disbrigo delle pratiche amministrative. Per le borse di studio extra-europee ci si coordina con l'Ufficio Relazioni Internazionali.

Per tutte le iniziative messe in atto esistono dei feedback indirizzati alla valutazione della loro efficacia (relazioni post-stage, questionari di soddisfazione degli studenti).

Viene organizzato inoltre ogni anno il "Career Day" che mediante incontri, webinar e laboratori offre la possibilità di un confronto con le aziende e laboratori pertinenti gli sbocchi occupazionali previsti dalla laurea. Si segnalano anche iniziative singole come il concorso Tradunoir (portato avanti nell'ambito della letteratura americana) che ha già fruttato numerosi contratti editoriali a ex studenti della laurea magistrale TEFLI.

Criticità

Spesso gli studenti non sanno a chi rivolgersi per specifici problemi, se al docente o all'amministrazione, e il sito web non risulta particolarmente user-friendly.

Suggerimenti

Incoraggiare la componente studentesca a una maggiore partecipazione negli organi; rendere più snello e dinamico il sito dell'università, anche facendosi coadiuvare dagli stessi studenti e tutor.

3. Coerenza nell'erogazione della didattica con quanto programmato nella SUA-CdS e segnalato dalle Parti Interessate

Analisi della situazione

L'ammissione al Corso è subordinata al solo possesso della laurea di primo livello (triennale) e non limitata nel numero di accessi. Tuttavia, vengono definiti alcuni obblighi formativi per colmare eventuali lacune (per es. nell'ambito delle letterature, in quanto per poter accedere poi all'insegnamento servono un numero prefissato di CFU).

L'acquisizione delle conoscenze e delle competenze funzionali al percorso curricolare avviene mediante lezioni frontali, laboratori, esercitazioni, seminari, workshop, a cui possono aggiungersi la partecipazione in presenza o online a conferenze coinvolgenti esperti e operatori dei diversi settori culturali, letterari, editoriali.

Per quanto concerne la coerenza tra i contenuti specifici degli insegnamenti e i risultati di apprendimento attesi, il singolo Docente dichiara le attività svolte in stretta ottemperanza ai temi elencati nelle schede d'insegnamento. Le stesse vengono compilate secondo un calendario fissato e comunque risultano disponibili e consultabili prima dell'inizio delle attività didattiche annuali.

Le informazioni di ritorno (es. questionari), prodotte in relazione alle attività di tirocinio curricolare, vengono regolarmente analizzate.

Criticità

Laddove si nota una disparità nelle conoscenze iniziali, dovuta soprattutto alla diversa provenienza degli studenti, tale disparità viene assorbita generalmente durante il corso. Inoltre la commissione concorda che una certa fatica di adattamento culturale e scientifico si può considerare parte dell'esperienza universitaria, soprattutto a livello di LM. In alcuni casi si lamenta una discontinuità tra metodi diversi (es. nello studio di una stessa lingua straniera) e si chiede maggiore coerenza fra i programmi (teoria e pratica).

Suggerimenti

Non si vedono particolari necessità se non quella di effettuare sempre una verifica delle conoscenze iniziali e di incoraggiare un dialogo costruttivo fra colleghi soprattutto nella stessa disciplina o area, pur nel pieno rispetto della libertà di insegnamento.

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

Analisi della situazione

La dichiarazione degli obiettivi formativi del corso ne disegna chiaramente l'articolazione dei contenuti didattici specifici. L'accertamento delle conoscenze e abilità acquisite avviene per mezzo di esami (orali o scritti) ed eventuali valutazioni in itinere (molto apprezzate dagli studenti). Le modalità di tali verifiche vengono descritte nelle schede dei singoli insegnamenti e i questionari di soddisfazione prevedono un esplicito quesito in merito.

Il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi segue il medesimo percorso; i Docenti sono sempre invitati a seguire i descrittori di Dublino.

Criticità

Non vi sono particolari anomalie o criticità riscontrate, se non in sporadici casi riconducibili a individuali difficoltà oggettive a superare esami scritti di lingua straniera.

Suggerimenti

Implementare e aumentare laddove possibile prove in itinere.

5. 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

Analisi della situazione

Il CdS, per il tramite del responsabile di Corso e del gruppo AQ, prende visione dell'opinione degli studenti in merito alla didattica sulla scorta di un report riassuntivo trasmesso dalla Commissione Paritetica. In tale report trovano collocazione anche le informazioni fornite dai laureati (Indagini ALMALAUREA) nonché tutte le ulteriori segnalazioni giunte dagli studenti per via diretta o per il tramite delle loro rappresentanze anche su temi specifici quali le attività didattiche complementari (tirocini, ecc.).

Uno dei tratti salienti delle opinioni espresse dagli studenti riguarda la specificità dei giudizi riferibili ai singoli Insegnamenti e, di conseguenza, ai Docenti incaricati. In questi casi le situazioni anomale, individuate sulla scorta di punteggi sottostanti e "distanti" dalle medie di riferimento, vengono segnalate al responsabile del Corso. Questi avvia colloqui "bilaterali" con il Docente atti a superare, di comune accordo, le criticità emerse.

Diverso il discorso per i temi maggiormente "strategici" o riconducibili a competenze generali, quali quelle strutturali e di dotazioni tecniche, che chiaramente portano a diversi livelli di responsabilità.

Criticità

Il questionario, che rappresenta (accanto alla comunicazione diretta con gli studenti e i rappresentanti) la fonte primaria di informazione, ha due livelli principali di criticità. Il primo è che non si riferisce all'a.a. appena trascorso; il secondo è che fa ricadere sul Docente titolare anche questioni che non dipendono né dalla sua volontà né dalla sua competenza. Allo stato attuale si riscontrano punteggi che rischiano di penalizzare Docenti per responsabilità non loro. Per esempio: 16) Le aule dove si svolgono le lezioni sono adeguate? 17) Le sale studio a disposizione del Corso di laurea sono risultate adeguate? 19) I laboratori a disposizione del Corso di laurea sono risultate adeguate [sic]? 20) Il servizio svolto dalla segreteria studenti è stato soddisfacente?

Inoltre ci sono domande a cui gli studenti non sanno cosa rispondere perché non pertinenti. Infine, per alcune discipline le classi risultano spezzettate per motivi di afferenza di diverse annualità e percorsi, e quindi i risultati alla fine o non sono realistici o non vengono nemmeno presi in considerazione perché si riferiscono a gruppi esigui.


Suggerimenti

Il questionario andrebbe suddiviso in aree specifiche e i risultati dovrebbero essere conosciuti nello stesso a.a.

6. Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici
<p>Analisi della situazione</p> <p>I materiali didattici, corrispondenti agli obiettivi dichiarati, vengono indicati nelle schede d'insegnamento e in parte forniti dal Docente sulla piattaforma Blended Learning secondo diverse modalità – o a inizio del corso, o durante lo stesso, o alla fine. Le modalità variano a seconda del Docente, del programma specifico, e degli obiettivi a breve e medio termine, e gli studenti vengono informati del motivo della scelta. Anche webinar, file audio e audiovisivi sono considerati validi ausili didattici.</p>
<p>Criticità</p> <p>Non si osservano particolari criticità.</p>
<p>Suggerimenti</p> <p>Si invitano i Docenti a rendere sempre chiare agli studenti le modalità relative alla scelta e all'utilizzo dei materiali didattici, facendo un uso sempre più ampio, consapevole e continuativo della piattaforma Blended Learning.</p>
7. Analisi delle attività di riesame del Corso di studio
<p>Analisi della situazione</p> <p>Il gruppo del riesame calendarizza le proprie attività in un congruo numero di incontri collegiali, in presenza e telematici, nel corso dei quali vengono poste le basi (coordinamento, reperimento documentazione, ecc.) per la redazione dei relativi documenti di sintesi. Gli stessi vengono poi portati alla discussione del Consiglio di Scuola in seno al quale sono condivise le relative osservazioni del PQA al fine di pervenire alle eventuali revisioni necessarie.</p> <p>Sia per il rapporto di riesame annuale, sostituito dalla Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA), sia per il Rapporto di Riesame Ciclico (RRC), i documenti attestano l'individuazione delle principali emergenze, che possono derivare dal confronto "istituzionale" degli indicatori con gli standard fissati ma possono anche scaturire dalle osservazioni fornite da studenti e laureati.</p>
<p>Criticità</p> <p>Il processo di conoscenza dei risultati è laborioso soprattutto per la componente studentesca.</p>
<p>Suggerimenti</p> <p>Se possibile, rendere il processo di cui sopra più snello e fruibile.</p>

Urbino, novembre 2020

Il Coordinatore
Mario Corsi



Il Segretario
Andrea Pergolesi

