



1506
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

POA
PRESIDIO
DELLA QUALITÀ
DI ATENE

***RELAZIONE ANNUALE
DELLA COMMISSIONE PARITETICA
DOCENTI - STUDENTI***

Anno

2021

Dipartimento di

Scienze della Comunicazione Studi Umanistici e Internazionali - DISCUI

Corso di Studio

LM in Lingue Straniere e Studi Interculturali
(dal 2020/21: Lingue Moderne e Interculturalità)

Sezione A.

Composizione e riunioni della Commissione Paritetica Docenti Studenti (CPDS)

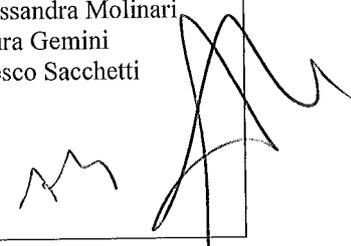
Denominazione del Corso di Laurea	Classe	Sede
Lingue Moderne e Interculturalità	LM 37	P.zza Rinascimento, 7 - Urbino

Composizione della CPDS

Sino al 31/10/2022 (Atto di nomina: Decreto del Direttore DISCUI n. 148/2020 del 30 ottobre 2020)

	Nome e cognome	Funzione	CdS di afferenza
Docenti	Giuseppe Ghini	Coordinatore	LM Lingue moderne e interculturalità
	Alessandra Molinari	Segretario	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.

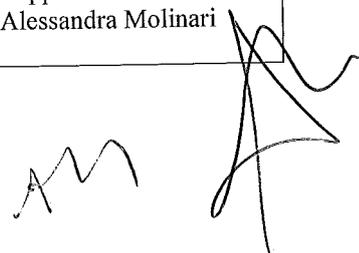
Calendario delle sedute della CPDS in composizione plenaria

	Data	Attività	Presenti
Seduta 1	23/11/2020	- Insediamento nuova Commissione con attribuzione incarichi - Presa d'atto delle relazioni prodotte dalla precedente Commissione. - Ratifica e inoltro delle relazioni a chi di competenza.	<i>Commissione uscente</i> Prof. Mario Corsi Prof.ssa Laura Gemini Prof. Massimiliano Morini Prof.ssa Antonella Negri Dott.ssa Chiara Curatolo Sig. Andrea Pergolesi Sig.ra Bagaloni Valentina AG <i>Commissione entrante</i> Prof. Giuseppe Ghini Prof.ssa Alessandra Molinari Prof.ssa Laura Gemini Prof. Francesco Sacchetti Dott.ssa Francesca Santini Dott.ssa Mariangela Lombardo Sig.ra Elisa Sciosci Sig.ra Gina Pitarella
Seduta 2	04/11/2021	1. Verbali precedenti. <i>Status quaestionis</i> ed eventuale approvazione. 2. Composizione della CPDS. Sostituzioni, nuove elezioni. 3. Resoconto delle attività delle sottocommissioni delle Scuole di Scienze della Comunicazione e di Lingue e Culture Straniere. a. elementi di debolezza che necessitano di interventi correttivi	Prof. Giuseppe Ghini Prof.ssa Alessandra Molinari Prof.ssa Laura Gemini Prof. Francesco Sacchetti 

		b. elementi da monitorare c. elementi di forza da confermare, sviluppare 4. relazione annuale 5. varie ed eventuali	
Seduta 3	02/12/2021	1. Saluto nuovi membri della Commissione; 2. Approvazione Relazione Annuale della CPDS; 3. Varie ed eventuali.	Prof. Giuseppe Ghini Prof.ssa Alessandra Molinari Prof.ssa Laura Gemini Prof. Francesco Sacchetti Eugenia Busilacchi Chiara Costantini Decreto del Direttore DISCUI n. 220/2021 del 15.11.2021 aggiornamento membri CPDS

Calendario delle sedute della sottocommissione CPDS

	Data	Attività	Presenti
Seduta 1	19/03/2021	Preso visione delle osservazioni avanzate dal PQA sulla relazione dell'anno precedente. Preso visione delle nuove linee guida per la redazione delle relazioni annuali. Breve discussione sulle criticità e proposte avanzate dalle studentesse rappresentanti dei CdS di Lingue tramite email o messaggi whatsapp alla componente docente della Commissione nei mesi precedenti al 19/03/2021. Riflessione sui punti da evidenziare nella scheda sintesi della Relazione annuale 2020 della CPDS dei CdS di Lingue, in vista del Senato Accademico del 23 marzo 2021.	Prof. Giuseppe Ghini Prof.ssa Alessandra Molinari
Seduta 2	11/05/2021	Analisi delle criticità presentate dal corpo studentesco alla CPDS tramite le rappresentanti. Preso in carico di tali criticità da parte della CPDS e formulazione proposte di soluzione (anche inoltrando le criticità più urgenti alle sedi di competenza).	Prof. Giuseppe Ghini Prof.ssa Alessandra Molinari Elisa Sciosci Francesca Santini
Seduta 3	22/10/2021	Approvazione verbale seduta dell'11/05/2021 e analisi di nuove consultazioni degli studenti. La rappresentante uscente, Elisa Sciosci, riferisce di problematiche riportate a lei e alla rappresentante già decaduta (Francesca Santini) dal corpo studente tramite metodi di consultazione informali (colloqui individuali, gruppi whatsapp) o mail istituzionale. Riporta anche commenti positivi sulla nuova offerta formativa.	Prof. Giuseppe Ghini Prof.ssa Alessandra Molinari Elisa Sciosci
Seduta 4	26/11/2021	Incontro con le nuove rappresentanti dei CdS di Lingue. Analisi e confronto sui risultati dei questionari studenti dell'a.a. 2019/20. Rassicurazione verso la componente studentesca sul carattere rigorosamente anonimo degli esiti dei loro questionari. Preso in carico delle proposte delle rappresentanti rispetto alle criticità emerse dai questionari e attuali ad oggi (novembre 2021).	Prof. Giuseppe Ghini Prof.ssa Alessandra Molinari Eugenia Busilacchi Chiara Costantini Decreto del Direttore DISCUI n. 220/2021 del 15.11.2021 aggiornamento membri CPDS
Seduta 5	03/12/2021	Analisi di alcuni dati dei questionari studenti e della SMA 2021; definizione di alcuni contenuti della Sez. B della Relazione annuale CPDS.	Prof. Giuseppe Ghini Prof.ssa Alessandra Molinari



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

<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

Verbali dei Consigli DISCUI e della Scuola di Lingue

Sezione B.

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

1. Qualità dell'organizzazione dei servizi agli studenti

Analisi della situazione

Per l'organizzazione complessiva del CdS operano gli organi indicati nella Scheda SUA-CdS, Quadro B5 secondo le funzioni ad essi assegnate (referente CdS, gruppo di riesame, CPDS e gruppo AQ didattica di scuola). Ruoli e compiti sono regolarmente descritti nel documento di gestione, disponibile sul sito CdS.

Reclutamento e visibilità dei rappresentanti degli studenti

Nell'a.a. 2019/20 si è constatato in più sedi e a più livelli per il CdS un dato problematico di fondo riguardo la figura del rappresentante degli studenti: molti studenti riferiscono di non essere a conoscenza dei rappresentanti della propria Scuola, del proprio CdS, e del Discui, e di ignorare l'esistenza della CPDS. Si conferma altresì per l'a.a. in questione la difficoltà a reclutare degli studenti disposti a candidarsi alla rappresentanza. Tale criticità si attesta coerente alla situazione nell'intero Ateneo ed è stata analizzata nella Relazione annuale 2019/20 del Presidio di Qualità. In essa (pag. 22) si propongono due misure incentivanti: "1) l'erogazione di Worth One Minute (WOM) 2) il riconoscimento di bonus nella votazione finale del percorso di studi degli studenti". La



Scuola di Lingue ha intrapreso diverse misure per motivare gli studenti a candidarsi come rappresentanti per la CPDS e gli altri Organi formali di governance a livello di CdS, Scuola e Dipartimento: durante le giornate di accoglienza matricole, nell'a.a. 2019/20 è stata dedicata una sezione illustrativa sul ruolo degli studenti nella governance (da realizzarsi sia tramite la rappresentanza che la compilazione dei questionari); le due proposte della Relazione del PdQ, durante i mesi seguenti, sono state oggetto di discussione a livello di CdS. Raccogliendo una proposta dei rappresentanti studenti della CPDS, nell'a.a. 2020/21 si è reso pubblico il loro nominativo sul sito web della Scuola, con ricadute positive in termini di maggiori contatti con il corpo studentesco (riferite dalle rappresentanti stesse in sede di riunione di Sottocommissione di Lingue).

Revisione delle schede di insegnamento

Per quel che concerne le attività di revisione e coordinamento tra i gli insegnamenti operano specifici gruppi di lavoro che verificano l'adeguata compilazione delle schede di insegnamento, eseguono un monitoraggio sul coordinamento degli insegnamenti segnalando eventuali criticità ai singoli docenti interessati, alle referenti dei Corsi e agli organi collegiali. Il Consiglio di Scuola è l'organo collegiale in cui vengono comunicati e discussi i risultati di quanto evidenziato da questi gruppi di lavoro.

Razionalizzazione orari, esami, ecc.

Lo stesso schema operativo si ha anche per la verifica e la razionalizzazione di orari, esami, ecc. Queste attività sono svolte a livello di Scuola, Presidente e segreteria didattica, in coordinamento con la referente del Corso. Il CdS partecipa, attraverso la referente di Scuola, ai lavori della commissione Orientamento di Ateneo e alle azioni descritte nel RRC.

Orientamento

In linea con il consolidamento dei lavori della commissione Orientamento di Ateneo il corso di studio ha svolto le presentazioni del CdS nell'ambito di Università Aperta e durante gli Open Day estivi. I soddisfacenti livelli di partecipazione degli interessati è stato regolarmente rendicontato dall'ufficio Staff Portale Web, Social Media e Multimedialità.

Il CdS ha svolto inoltre un'attività di orientamento a livello nazionale, in occasione del Campionato Nazionale delle Lingue, sia in fase di adesione (15.000 studenti) che, più dettagliatamente, a favore dei finalisti (120 studenti). Altre attività di orientamento si sono svolte durante l'anno presso le scuole del territorio marchigiano, con giornate informative presso le scuole stesse o ospitando i loro studenti nelle sedi della Scuola.

Per i neo-immatricolati sono state inoltre organizzate, all'inizio del primo semestre, delle attività di orientamento specifico, quali: Giornata di accoglienza matricole (con visita guidata nelle sedi del CdS), test VPI e test linguistici di posizionamento.

Per gli studenti fuori corso è attiva un'apposita Commissione, che anche per il presente anno ha proposto un percorso monitorato e assistito per favorire la conclusione degli studi, personalizzandolo secondo le singole situazioni dei fuori corso. Tale Commissione fuori corso opera in concerto con la Commissione didattica del CdS nell'individuare delle modalità di accompagnamento dei singoli studenti anche tramite un uso efficace e personalizzato della modalità blended.

Per l'anno di riferimento queste attività si sono tenute soprattutto in modalità online.

Tutoraggio

Dalle fonti summenzionate – in particolare gli esiti della consultazione degli studenti tramite i questionari e tramite i canali di consultazione usati dagli studenti rappresentanti del CdS nella CPDS – risulta per l'a.a. 2019/20 una chiara soddisfazione rispetto alle prestazioni degli studenti tutor (D21: 7.24), leggermente inferiore all'esito dell'a.a. 2018/19 (7.63) ma comunque persistente. Tale dato positivo spicca rispetto al corrispondente esito critico nella L-11 e si può spiegare in parte con la maggiore esperienza universitaria e migliore conoscenza del funzionamento del CdS e della Scuola da parte degli studenti stessi della LM. Le rilevazioni dei pareri degli studenti da parte dei loro rappresentanti avvenute nel corso del 2020 sono risultate positive quanto a reperibilità dei tutor e loro visibilità (sia sui siti istituzionali che sui social media, ad es. <https://www.facebook.com/tutor.lingue>).

La Scuola di Lingue ha un numero di tutor più alto di altre Scuole; uno di essi è dedicato agli studenti Erasmus. Altre attività di tutorato e orientamento sono fornite a livello di Ateneo dalla Commissione Tutorato e Innovazione Didattica, in cui operano diversi docenti della Scuola di Lingue; molte di esse (come il Seminario per la preparazione della tesi di laurea) sono fortemente appoggiate dalla governance del CdS, che le promuove attivamente presso i propri studenti. Nell'anno in questione, tali attività sono state erogate per lo più online. La Commissione fuori corso, menzionata nella precedente sezione, opera una funzione duplice di orientamento

e tutorato altamente 'customizzata' sulle esigenze degli studenti che aderiscono al programma da essa proposto.

Mobilità internazionale

I dati sulla mobilità internazionale della LM-37 per l'a.a. 2019/20 confermano l'ampiezza dell'offerta di accordi di mobilità internazionale, sia nell'ambito del programma Erasmus che di programmi con paesi esterni all'Unione Europea, per coprire la gamma delle lingue insegnate nel CdS.

Si conferma per la LM-37 la stessa discrepanza tra gli studenti in entrata e quelli in uscita, a sfavore dei primi, che caratterizza la L-11; inoltre, il Rapporto di Riesame Ciclico 2020 per LM-37, pag. 6, rileva come nell'a.a. 2019/20 il numero di studenti in uscita, nonostante fosse maggiore di quello dell'anno precedente, non ha comunque raggiunto il numero delle borse disponibili. Un discorso a parte merita l'Erasmus+ Traineeship: il numero di borse utilizzate è calato da 4 nel 2017/18 a 2 nel 2019/20. Analogamente, sono poco sfruttati i progetti di mobilità verso la Russia (l'a.a. 2018/19 ha registrato 5 studenti contro una sola partenza l'anno di riferimento) e verso gli Stati Uniti. Come incentivo alla partenza, la Scuola ha deliberato di riconoscere 1 punto tesi agli studenti che abbiano partecipato a tutti i programmi di mobilità internazionale da essa riconosciuti.

La criticità delle scarse partenze va monitorata, per riscontrare se sia dovuta alla causa contingente della pandemia, o da fattori strutturali su cui si possa intervenire.

Per ovviare al dato critico (comune al CdS L-11) della scarsità degli studenti internazionali Erasmus in entrata, il CdS nell'a.a. di rilevamento ha attivato, rispetto agli anni precedenti, un numero maggiore di corsi tenuti parzialmente o totalmente in lingua straniera (non solo inglese).

La vocazione internazionale della LM è inoltre rafforzata dall'attivazione, all'interno del CdS, di un curriculum con doppio diploma, il DODI, attivato presso Urbino e Jena. Esso prevede che gli iscritti frequentino degli insegnamenti in entrambe le università.

Un ulteriore incentivo alla mobilità internazionale viene dal progetto Eurocampus "European Master in Intercultural Communication", una rete di università europee specializzate nell'insegnamento della comunicazione interculturale di cui l'Università di Urbino fa parte come unica sede italiana; il progetto prevede 5 borse ogni anno che anche nell'anno accademico di riferimento sono state tutte utilizzate.

Infine, il CdS offre a 5 studenti meritevoli la possibilità di frequentare delle Winter School di comunicazione interculturale all'interno del programma Master in Intercultural Communication (EMICC), elaborato da un consorzio di Atenei dell'Unione Europea.

Accompagnamento al lavoro

Le azioni di accompagnamento al lavoro a cui partecipa il CdS sono:

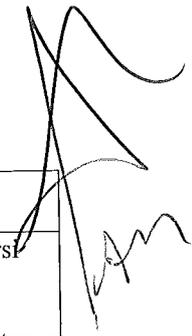
- Career Day: incontro annuale per gli studenti del CdS con le aziende e laboratori per l'ingresso nel mondo del lavoro (stesura curriculum, analisi abilità, ecc).
- Stage post laurea, con il supporto dell'Ufficio stage e job placement di Ateneo.
- Monitoraggio degli studenti nel mondo del lavoro.

Stage

Il CdS di Lingue Straniere e Studi interculturali, ora in esaurimento, non prevedeva un tirocinio curriculare, ferma restando la possibilità di svolgere dei tirocini in forma di Erasmus+ traineeship nonché degli stage post-laurea. A seguito della riformulazione dell'offerta formativa, si è inoltre introdotto al secondo anno del piano di studi del nuovo CdS (dal 2020/21) un tirocinio formativo curriculare obbligatorio da svolgere presso enti o imprese in coerenza con il curriculum di appartenenza. I dati relativi all'anno accademico 2020/21 forniranno maggiori elementi per poter effettuare una significativa e motivata valutazione della nuova offerta formativa.

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti
Scarsa consapevolezza del ruolo di rappresentante degli studenti e scarsa visibilità degli stessi.	Incoraggiare la disponibilità degli studenti a candidarsi alla rappresentanza tramite incentivi vari (oltre al conferimento punti); aumentare la visibilità dei rappresentanti ad es. con una pagina web sul sito di ateneo dedicata interamente alla rappresentanza; creare eventi periodici e gruppi sui social analoghi a quelli dei tutor;



	incoraggiare i rappresentanti insediati nei vari Organi formali a fare rete tra di loro.
Bassa percentuale di studenti Erasmus+ in entrata.	Incrementare ulteriormente la percentuale di insegnamenti tenuti parzialmente o totalmente in lingua straniera; potenziare i servizi di accoglienza e tutorato per gli studenti internazionali; eseguire ricerche quantitative e qualitative (es. tramite interviste) sulle esperienze degli studenti in entrata per individuare i fattori pro o contro un periodo Erasmus+ presso il CdS.
Contenuta adesione al programma Erasmus+ traineeship; utilizzo solo parziale delle borse per studenti in uscita Erasmus+ e degli altri accordi di mobilità internazionale	Consultare gli studenti sulle cause di tale parziale utilizzo (anche tramite la CPDS e la Commissione Erasmus); sensibilizzare e incentivare ulteriormente le partenze; monitorare eventuali miglioramenti in seguito alle campagne di vaccinazione e la riapertura delle frontiere.

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

Analisi della situazione

Il Gruppo di Riesame del CdS verifica che le schede degli insegnamenti corrispondano a uno standard di compilazione definito per descrivere in modo chiaro obiettivi del corso, programma di insegnamento, testi di riferimento e modalità di accertamento, in coerenza con i Descrittori di Dublino.

Le studentesse e gli studenti rilevano una sostanziale aderenza rispetto a ciò che viene riportato sulla scheda web degli insegnamenti e le effettive modalità di svolgimento delle prove. Tale situazione è confermata dai risultati dei questionari di valutazione che alla domanda D4 registrano una media di 8.30.

Dai risultati del Questionario Studenti il materiale didattico risulta adeguato (D3: 7.99).

Le modalità di verifica sono chiaramente descritte nelle schede dei programmi degli insegnamenti riportate nella SUA-CdS e vengono espressamente comunicate agli studenti all'inizio del corso. L'emergenza COVID-19 e il conseguente passaggio a modalità di verifica online, possono aver creato, in alcuni casi specifici, qualche problema rispetto all'attuazione di differenti modalità di verifica dovute all'ambiente online. Tale contingenza non sembra aver avuto un impatto negativo sul valore di riferimento (D4) che, peraltro, nell'a.a. 2019/20 risulta leggermente più alto (8.30) rispetto all'anno precedente (8.22).

Nel caso della domanda D1, che nel CdS L-11 era stato il più basso tra i valori dei quesiti sull'insegnamento (D1-D4), nel presente CdS si ha un dato leggermente migliore (D1: 7.40), pur se inferiore agli altri 3 quesiti del settore. L'analisi dei dati disaggregati fa emergere delle differenze vistose negli esiti di tale domanda tra i singoli insegnamenti di LM-37 (tra un minimo di 5.68 e un massimo di 8.71). Tale anomalia ha dato luogo a una riflessione in sede di CPDS sia nell'anno in questione che in quella dell'a.a. 2020/21, mirante a comprendere le cause di tali esiti, a promuovere una maggiore comprensione del quesito da parte degli studenti e a sensibilizzare i titolari degli insegnamenti sul punto.

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti
Questionari compilati dagli studenti frettolosamente e, apparentemente, senza una reale comprensione di alcuni quesiti	Discussione sul significato di singoli quesiti (ad es. D1 o D15) in sede di insegnamento e in altri momenti specifici da pianificare nei prossimi a.a. .

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

Analisi della situazione

I dati riferiti ai corsi riguardano l'opinione degli studenti sulla didattica relativi all'a.a. 2019/2020 basati sulle

informazioni estratte dal sistema SisValdidat. Gli insegnamenti valutati sono 62 (= il 100%) per un totale di 1165 schede; dal momento però che diversi insegnamenti raggruppano più epigrafi, una quindicina di singole epigrafi non viene registrata dal sistema ai fini statistici.

Le opinioni delle studentesse e degli studenti, rilevate tramite i questionari di valutazione, mostrano un livello di piena soddisfazione per il gruppo di indicatori relativi all'insegnamento (D1-D4: tra 7.40 e 8.30) ed ancora migliore per la docenza (D5-D11: min. 8.20, max. 8.82). La media di 8.48 per l'item D10 (reperibilità del docente per spiegazioni) conferma uno dei tradizionali punti di forza dei CdS della Scuola di Lingue.

Scendendo nello specifico degli item relativi alla didattica, spiccano quelli relativi agli indicatori D5 rispetto degli orari di svolgimento lezioni (8,82), D11 coerenza dell'insegnamento con obiettivi CdS (8,26), D8 utilità attività didattiche integrative (8.38), D9 insegnamento svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito web del CdS (8.52). L'esito della domanda D8 potrebbe essere in parte interpretato come evidenza dell'apprezzamento degli studenti verso alcune iniziative laboratoriali dei docenti durante la pandemia, dato che esso risulta migliore dell'anno precedente (8.38 contro l'8.23).

Per quanto riguarda il gruppo di indicatori relativi a infrastrutture e servizi, i quesiti dal D-17 e il D-22 mostrano un esito leggermente inferiore al resto dei quesiti del settore, attestandosi sotto il 7.50 (ma comunque mai sotto il 7): tra questi, solo il D20 (7.12 nel 2018/19) relativo alla Segreteria studenti va segnalato, anche perché in peggioramento rispetto all'anno precedente (7.20) e quindi da monitorare nei lavori della CPDS del prossimo anno.

Di difficile interpretazione il vistoso calo nell'esito della domanda D15 (lezioni svolte o presiedute dal titolare), che dall'8.58 del 2018/19 scende al 7.69. Su tale questione si è consultata la componente studentesca della CPDS in una riunione nell'autunno del 2021, durante la quale si è ipotizzato che gli studenti abbiano frainteso la domanda laddove il passaggio alla modalità online della conduzione delle lezioni durante il lockdown abbia favorito la presenza di docenti ospiti a lezione o l'organizzazione di unità didattiche laboratoriali (sempre online e durante le ore di corso) con la compartecipazione di altri docenti.

Le due domande relative all'interesse (D23: 7.83; D24: 8.01) registrano un leggerissimo calo rispetto all'anno precedente, restando comunque entrambe sopra la media di Dipartimento.

L'analisi disaggregata dei dati relativi alle domande strutturali e presenza del docente titolare a lezione mostra incongruenze nelle risposte dei questionari, laddove marcate differenze sono forse anche da attribuire alla compilazione frettolosa dei questionari.

Non si rilevano sostanziali differenze tra i giudizi dei frequentanti e dei non frequentanti.

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti
Reticenza dei titolari degli insegnamenti a consultare gli esiti dei questionari dei propri studenti e a promuovere la compilazione degli stessi	Rendere edotti i docenti, tramite iniziative apposite, sui dettagli dell'utilizzo degli esiti di tali questionari nella pianificazione strategica del CdS.
Incongruenze e ambiguità nelle risposte ai questionari	Organizzare momenti di discussione sul senso delle singole domande e sull'effettiva importanza di una compilazione attenta dei questionari.

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

Analisi della situazione

Dall'analisi dei questionari studenti e dai colloqui con la componente studentesca la CPDS rileva una sostanziale soddisfazione degli studenti rispetto all'aderenza dei materiali didattici ai programmi di insegnamento del CdS (aspetti già analizzati nelle sezioni precedenti). Le studentesse e gli studenti riferiscono di utilizzare le pagine web degli insegnamenti come elemento di confronto per valutare l'aderenza dei materiali ai programmi.

I dati relativi ai livelli di soddisfazione per la distribuzione oraria e temporale degli insegnamenti (D12-D14) nonché per le aule e le infrastrutture di supporto (Biblioteche, aule studio) sono tutti pienamente positivi, a dimostrazione che nell'a.a. di riferimento si è saputo costruire un calendario delle lezioni complessivamente equilibrato e con un grado di sovrapposizione delle lezioni non percepito dagli studenti come invalidante; la

domanda D14, in particolare, registra un miglioramento rispetto al valore già positivo dell'anno precedente. Nella prima fase dell'organizzazione della didattica a distanza i corsi si sono svolti sulla piattaforma Blackboard Collaborate - già attiva a livello di Ateneo dall'a.a. 2015/16 e potenziata per poter supportare la didattica a distanza - che si è rivelata abbastanza adeguata a supportare la didattica nel periodo del lockdown (lezioni, lavori di gruppo, esami, ecc.). Il passaggio successivo alla piattaforma Zoom ha reso ancora più efficace la gestione della DAD.

Il possibile prolungamento della didattica mista (presenza e streaming) potrebbe richiedere un potenziamento delle dotazioni tecnologiche.

I dati su biblioteche e aule studio risultano poco attendibili per via delle peculiari modalità e tempi di compilazione dei questionari come riportato dalla componente studentesca. Quest'ultima non indica particolari criticità rispetto all'uso delle biblioteche che sono di fatto poco frequentate. Al fine di promuovere una maggiore propensione ad usufruire al servizio bibliotecario si suggerisce di approfondire con gli studenti le loro modalità di accesso e fruizione della biblioteca per individuare possibili azioni correttive che stimolino gli studenti ad avvalersi maggiormente delle biblioteche (ad emergenza conclusa). Parallelamente va potenziato l'utilizzo dei servizi bibliotecari online.

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti
Scarso utilizzo degli spazi bibliotecari	Al superamento del periodo pandemico i docenti dovrebbero promuovere maggiormente questo tipo di attività.
Scarso utilizzo dei servizi bibliotecari online	Potenziare l'accesso ai servizi integrando la diffusione e l'utilizzo della guida alla stesura della tesi di laurea e altre iniziative che rimandano alla fruizione dei servizi bibliotecari.
Sovrapposizione orari lezioni	Monitorare nei prossimi anni le risposte alla domanda D-14 per verificare che il dato relativamente positivo dell'anno di riferimento resti tale o migliori ulteriormente.

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

Analisi della situazione

La CPDS rileva che il lavoro del CdS in sede di Riesame Ciclico è puntuale e corretto in relazione ai dati della Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) sulla cui base formula obiettivi coerenti e realizzabili, individua azioni correttive, tempi e responsabilità.

Nell'ultimo RRC, nonché nella SMA 2020 del CdS (a sua volta sintetizzata nella Relazione annuale del NdV 2021) vengono presi in considerazione alcuni indicatori AVA strategicamente rilevanti per il CdS: "In particolare, l'analisi si concentra sulla coscienza da parte del CdS delle proprie aree di miglioramento, concentrate essenzialmente sulle politiche volte ad incentivare l'internazionalizzazione e sulle azioni mirate a favorire il miglioramento della performance del CDS in riferimento al sostegno degli studenti in uscita. Il CDS si propone una serie di interventi che dovranno essere concretamente attuati in tempi relativamente brevi. Gli indicatori IC 27 e IC 28 mostrano la necessità di aumentare il numero dei docenti in considerazione dell'aumento del numero delle iscrizioni. Ciò richiederà particolare attenzione al tema delle politiche di reclutamento da parte del CDS in sinergia con le strategie del Dipartimento e dell'Ateneo. Si tratta di interventi sui quali il CDS si dovrà impegnare anche in termini di monitoraggio ravvicinato (importante la valutazione dei dati nella prossima SMA)." (Relazione annuale del NdV 2021, pag. 116). Il RRC 2020 LM-37 conferma questi dati ricordando (pag. 3) come nell'ultimo triennio si sia registrato un aumento esponenziale degli iscritti al CdS del 50% (iC005 della SMA). Le possibili variazioni di tendenza conseguenti all'introduzione della nuova offerta formativa (2020/21) dovranno essere debitamente valutate nei prossimi a.a. Tale impennata infatti, se da un lato evidenzia l'attrattiva del CdS, dall'altro incide in modo problematico sulla percentuale di studenti per docente, con il rischio di rendere precaria quella dimensione relazionale che è uno dei fattori di attrattiva del CdS stesso.

Efficacia e rilevanza dell'action plan

Nell'ambito del RRC viene confermata la validità della consultazione delle parti interessate per il miglioramento dell'offerta formativa, tramite attività regolare del Comitato di indirizzo; viene anche confermata la validità delle iniziative messe in campo dal CdS negli anni 2017-2020 per indirizzare strategicamente il CdS nei punti esposti nelle Sezioni precedenti della presente Relazione. Tali dati dovranno essere confrontati nel prossimo RRC in seguito agli effetti della nuova offerta formativa.

Infine, l'efficacia dell'action plan sembra essere evidenziata anche dagli esiti dei questionari di gradimento degli studenti del CdS per l'a.a. 2019/20 (SisValDidat): tutti i quesiti – dal D1 al D24 – danno esiti pienamente positivi, collocandosi tra un minimo di 7.12 (D20) a un massimo di 8.82 (D5). Tale quadro conferma l'esito dei questionari dell'anno precedente. Per il 2019/20, i punteggi di tutti i quesiti, da D1a D24, sono superiori alla media di Dipartimento.

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti
Programmazione temporale per gli interventi di miglioramento	Sulla base delle effettive possibilità del CdS l'obiettivo di miglioramento dovrebbe essere specificato tramite modalità di attuazione, tempistiche e criteri di valutazione dell'efficacia.
Mancata calendarizzazione delle riunioni allargate tra CPDS, CdS e AQ didattica	Calendarizzare in maniera sistematica le occasioni di incontro e confronto tra la CPDS referente CdS e referenti AQ didattica.
Proporzione docente: studenti squilibrata	Impostare e mantenere una politica di reclutamento a lungo termine; monitorare detta proporzione negli a.a. a venire, anche per eventuali effetti della nuova offerta formativa (es. l'attrattività della stessa; modalità di accesso al CdS)
Internazionalizzazione non ancora adeguata alla vocazione del CdS	Monitorare i dati pertinenti all'internazionalizzazione che risulteranno dall'attivazione dei nuovi CdS della Scuola di Lingue.
Accompagnamento studenti in uscita	Potenziare il programma fuori corso soprattutto nella parte di orientamento post-laurea; incentivare gli stage post-laurea; programmazione di iniziative 'alumni'.

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

Analisi della situazione

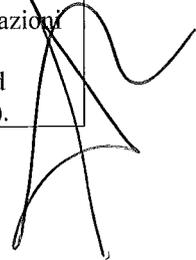
La CPDS ritiene che il CdS compili la scheda SUA in maniera adeguata in tutti i suoi punti. Le informazioni sono accessibili dal sito di Ateneo accedendo dall'item Studia con noi. La pagina è aggiornata all'a.a. 2021-22. Seguendo invece il percorso Qualità dei corsi di studio (SUA-CdS) si accede alla scheda aggiornata (scheda completa e scheda sintetica) dell'anno accademico 2020-21.

I quadri di riferimento della scheda SUA sono completi e articolati. Nelle versioni pubbliche per gli studenti le informazioni sono rese maggiormente fruibili.

Si noti che per la rilevazione dei dati della presente Relazione sono state confrontate la scheda SUA-CdS del presente corso con quella del CdS di nuova istituzione, poiché le informazioni della Scheda SUA-CdS del presente corso arrivano fino all'a.a. 2017/2018.

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti
Sfasamenti temporali tra la pubblicazione della scheda SUA e aggiornamento delle informazioni.	Inserire la scheda SUA aggiornata all'a.a. in corso. Prevedere un monitoraggio periodico delle informazioni in modo da tenerle aggiornate, indipendente dalle scadenze formali di pubblicazione delle schede (ad esempio sostituzione rappresentanti degli studenti).



Sezione C.

Considerazioni generali sull'organizzazione delle attività didattiche del Dipartimento

1. Descrizione dell'Offerta formativa del Dipartimento

L'offerta formativa del Dipartimento di Scienze della Comunicazione, Studi Umanistici e Internazionali si articola nella composizione delle due Scuole di Scienze della Comunicazione e di Lingue e Letterature Straniere. Sulla base degli ordinamenti e dei regolamenti dei CdS afferenti al Dipartimento viene articolata l'offerta formativa. La programmazione dei cambiamenti che si rendono necessari per il miglioramento dell'offerta formativa viene definita dal regolamento dei singoli corsi, discussa nell'ambito dei Consigli di Scuola tra docenti e rappresentanti e, a sua volta, proposta e discussa nell'ambito del Consiglio di Dipartimento, che è l'organo preposto alla ratifica collegiale delle decisioni.

Scuola di Scienze della Comunicazione

La Scuola di Scienze della Comunicazione si struttura nella filiera formata dalla Laurea triennale in Informazione, Media, Pubblicità - IMP (L-20) e dalla Laurea Magistrale in Comunicazione e Pubblicità per le Organizzazioni - CPO (LM-59).

Le politiche di qualità e la dimensione gestionale dei due CdS, comprensive dei processi progettazione e gestione dei processi formativi sono definiti nei Documenti di Gestione pubblicati nelle pagine web IMP Organizzazione del Corso di Laurea e IMP Organizzazione del Corso di Laurea.

Laurea Triennale in Informazione, Media, Pubblicità - IMP (L-20)

Il Corso di laurea in Informazione, media, pubblicità (L-20) è costruito su un progetto formativo che integra l'offerta di conoscenze di base - prevalentemente teoriche, propedeutiche alla formazione di competenze nel campo della comunicazione - e conoscenze pratiche, secondo un orientamento professionalizzante che ha lo scopo di formare figure professionali con competenze relative ai diversi settori della comunicazione e orientate ad operare nel campo della comunicazione pubblicitaria, pubblica e d'impresa con particolare riferimento alle organizzazioni complesse pubbliche e private e alle forme di comunicazione.

L'adeguatezza dell'offerta formativa e la professionalizzazione del CdS sono costantemente monitorate attraverso la consultazione strutturata con le parti sociali, entrata a regime nel 2016 e riorganizzata nel 2019 che avviene con scadenza triennale. Vengono inoltre analizzate le valutazioni delle aziende che accolgono studentesse e studenti in stage.

Su queste basi a partire dall'a.a. 2019-20 è stato modificato il Regolamento didattico implementando una nuova articolazione dell'offerta formativa costituita da tre curricula, dipendente dalla necessità di potenziare le competenze sul digitale. Su questa base ai curricula di Comunicazione pubblicitaria, Professioni dei media e del giornalismo, già presenti nell'offerta formativa degli anni passati, si è aggiunte il curriculum di Comunicazione digitale, orientato a formare professionalità specializzate in ambito di produzione di contenuti digitali, social media management e analisi, scrittura e pianificazione sui canali social, spendibili trasversalmente in diversi ambiti occupazionali (imprese, pubblica amministrazione, settore dei media, informazione, cultura e turismo). Nel nuovo curriculum sono inseriti insegnamenti finalizzati allo studio dei contenuti e linguaggi della comunicazione digitale.

All'insegnamento già offerto di SPS/08 Internet Studies si sono aggiunti SPS/08 Marketing e pubbliche relazioni digitali e SPS/08 Analisi dei linguaggi internet.

Contestualmente è stata migliorata la profilazione del curriculum in Informazione Media e Spettacolo che ha cambiato epigrafe in Professionisti dei media e del giornalismo.

Sono stati inoltre introdotti due nuovi insegnamenti caratterizzanti: L-Art 06 Forme e generi del cinema e audiovisivo e SPS/08 Linguaggi mediali, performance e dello spettacolo (passato al secondo anno e che

sostituisce Forme e linguaggi del teatro e dello spettacolo del terzo anno curriculare).

Un'altra importante modifica nel Regolamento didattico 2021-22 riguarda la modalità di svolgimento della prova finale che porterà al processo così descritto "L'elaborato per la prova finale viene valutato da una Commissione composta da un minimo di tre docenti, che include il relatore, i cui componenti sono individuati dalla Segreteria didattica della Scuola. La commissione attribuisce e verbalizza il voto di laurea. Non è prevista la discussione degli elaborati da parte delle studentesse laureande e degli studenti laureandi".

Laurea Magistrale in Comunicazione e Pubblicità per le Organizzazioni - CPO (LM-59)

Nel biennio 2019-20 e 2020-21 l'offerta formativa si è caratterizzata nel mantenimento del contenuto professionalizzante, potenziato nel biennio precedente. Nei limiti consentiti dal budget sono stati stipulati 4 contratti di supporto alla didattica e sono stati realizzati 4 seminari tematici con professionisti dei settori che rientrano negli sbocchi professionali del CdS.

Sono state avviate due collaborazioni con docenti professionisti nell'ambito delle attività della Colonia della comunicazione (seminari integrativi su contenuti professionalizzanti).

Nell'ambito delle attività della Colonia della comunicazione, sono stati promossi 3 concorsi per studenti nell'a.a. 2020-21 in collaborazione con enti e imprese del territorio regionale o nazionale.

Nell'ambito del Career Day la Scuola ha organizzato un seminario con professionisti del digitale strategicamente mirato ai bisogni professionalizzanti degli studenti del CdS magistrale.

In linea con il carattere professionalizzante del CdS e con i suggerimenti pervenuti dagli stakeholder l'offerta formativa è stata ulteriormente mirata a potenziare il campo delle competenze digitali, relative alle diverse professioni emergenti: social media manager, digital strategic planner, digital PR, il SEO specialist, e-reputation manager. È stato realizzato l'aggiornamento attraverso l'attivazione di specifici insegnamenti, il rafforzamento di competenze digitali in diversi insegnamenti già previsti dal piano di studi e seminari integrativi con professionisti esperti delle professioni elencate. Nonostante i limiti imposti dalla emergenza pandemica iniziata nel II semestre dell'a.a. 2019-2020 il CdS ha portato avanti la didattica e i rapporti con studentesse e studenti.

Per quanto riguarda nello specifico le variazioni apportate nel regolamento sul piano dell'offerta formativa la CPDS rileva: l'attivazione dell'insegnamento di SPS/08 Laboratorio di web marketing (dall'a.a. 2018-19); L-Art 06 Linguaggi e strategie della comunicazione promozionale (dall'a.a. 2019-20); SPS/07 Costruire e comunicare il dato (programmato nell'a.a. 2019-20 e attivato nell'a.a. 2020-21).

Nella programmazione didattica per l'a.a. 2021-22 sono stati aggiunti fra gli insegnamenti a scelta dello studente i corsi di SPS/08 Laboratorio di social media strategy, L-Art 06 Global audiovisual media industries, M-FIL/05 Analisi semiotica dei testi pubblicitari.

Scuola di Lingue e Letterature Straniere

La Scuola di Lingue e Letterature Straniere si struttura nella filiera formata dalla Laurea triennale in Lingue e Culture Moderne (L-11) e dalla Laurea Magistrale in Lingue Moderne e Interculturalità (LM-37).

Tale offerta formativa vige dall'a.a. 2020/21; essa è il risultato di un profondo rinnovamento, operato anche sulla base di un dialogo con gli stakeholders del mondo del lavoro, che ha inteso conferire ai nuovi CdS un profilo altamente professionalizzante anche per la laurea di primo livello, oltre che a rimodulare le possibilità di abbinamento delle lingue studiate nei CdS.

Nell'a.a. 2019/20, la filiera della Scuola consisteva ancora in Lingue e Culture Straniere (L-11) e Lingue Straniere e Studi Interculturali (LM-37). Attualmente essa è ad esaurimento.

Le politiche di qualità e la dimensione gestionale dei due CdS, comprensive dei processi progettazione e gestione dei processi formativi sono definiti nei Documenti di Gestione e alla voce 'Qualità dei Corsi di Studio' pubblicati nelle pagine web dei rispettivi CdS (L-11: <https://www.uniurb.it/corsi/1756892>; LM-37: <https://www.uniurb.it/corsi/1756893>).

L'attuale offerta formativa è stata attivata nell'a.a. 2020/21. Il CdS L-11 è ad accesso programmato. Esso si articola in tre curricula: Letterario (LIM-LET), Aziendale (LIM-AZI), Turistico (LIM-TUR). Il CdS LM-37 è ad accesso libero. Esso si articola in tre curricula: Didattica e Ricerca (DIRI), Comunicazione Interculturale

AM

d'Impresa (CIDI), Interkulturelle Personalentwicklung und Kommunikationsmanagement (DODI), con conferimento di doppio titolo da parte del nostro Ateneo e dell'Università "Friedrich Schiller" di Jena.

L'offerta precedente si articolava in una filiera formata dalla Laurea triennale in Lingue e Culture Straniere (L-11) e dalla Laurea magistrale in Lingue Straniere e Studi interculturali (LM-37).

Il CdS L-11 si articolava in tre curricula: Linguistico-culturale occidentale (LIN-OC), Linguistico-culturale orientale (LIN-OR), e Linguistico aziendale (LIN-AZ). Il Cds L-37 si articolava in tre curricula: Traduzione editoriale e formazione linguistica (TEFLD), Comunicazione interculturale d'impresa (CIDI), Interkulturelle Personalentwicklung und Kommunikationsmanagement (DODI).

La presente Relazione della CPDS 2021 si riferisce ai dati dell'a.a. 2019/2020, relativi quindi alla 'vecchia' offerta formativa, attualmente in esaurimento.

Le ragioni che hanno portato la Scuola ad attivare la nuova Offerta e il processo che l'ha posta in essere sono sintetizzati nella Relazione finale della CPDS 2020 (pagg. 9-10 *et passim*) nonché nell'ultimo RRC della Scuola di Lingue. Ai fini della presente Relazione, va evidenziata la volontà, da parte della Scuola di Lingue, di agire nelle seguenti direzioni: 1. risolvere il problema dell'insufficiente correlazione – evidenziata anche nella presente Relazione (v. sezione B) soprattutto per L-11 – tra la finalità formativa dei CdS di Lingue e l'effettiva area occupazionale a cui molti dei nostri laureati approdano; 2. rendere la nostra offerta formativa ancora più aderente al mercato del lavoro del territorio di riferimento; 3. aumentare l'attrattività di entrambi i CdS di Lingue per gli aspiranti insegnanti. In tale prospettiva si spiegano le novità più significative della nuova offerta, come l'attivazione del curriculum turistico per la L-11, la possibilità di acquisire i CFU necessari all'insegnamento lungo la filiera di L-11 e LM-37 (scegliendo il DIRI), e, a livello di impianto, la libertà di abbinamento delle due lingue curriculari tra la gamma di quelle cosiddette 'occidentali' e quelle 'orientali'.

Un elemento che caratterizza la nuova offerta formativa sia a livello di L-11 che di LM-37 riguarda alcune ricadute positive della partecipazione di molti docenti della Scuola ai progetti di innovazione didattica elaborati dal CISDEL negli anni 2018-2021. Oltre a un utilizzo piuttosto consapevole della didattica blended, si è raccolto a livello informale – ad esempio in sede di Commissione delle Letterature e Filologie Straniere, o consultando gli informalmente studenti – un vivo apprezzamento degli studenti verso la conduzione parzialmente o totalmente laboratoriale di alcuni insegnamenti, sia in periodo di pandemia grazie alle possibilità di condivisione fornite dalle piattaforme digitali didattiche, che in presenza. Tale approccio laboratoriale in diverse realtà del CdS onora il principio della 'centralità dello studente' posto a fondamento delle recenti politiche ANVUR ed EHEA.

Laurea triennale in Lingue e Culture Moderne (L-11)

La Laurea triennale in Lingue e Culture Moderne (L-11), attivata nell'a.a. 2020/21, sta gradualmente sostituendo l'offerta formativa della L-11 in esaurimento. Il Curriculum LIM-LET ha in parte assorbito le funzionalità dei due precedenti Curricula LIN-OC e LIN-OR, focalizzandosi tuttavia sulle conoscenze, abilità e competenze che possano fungere da premessa per un efficace assolvimento del curriculum Didattica e Ricerca (DIRI) della 'nuova' LM-37. In particolare, il LIM-LET ha potenziato il numero di insegnamenti volti alla professionalizzazione di un futuro insegnante, grazie anche a un approccio innovativo alla didattica delle lingue che può essere considerato un fiore all'occhiello della nuova offerta formativa. La stretta collaborazione con il CISDEL sia a livello di L-11 che di LM-37 rispecchia tale approccio. Per quanto riguarda il potenziamento della componente linguistica, si è anche ridefinita la distribuzione dei CFU tra gli insegnamenti, con l'attribuzione agli esami di Lingua di 9 CFU anziché gli 8 precedenti, per onorare il carico didattico richiesto da tale tipologia di esame nonché una precisa richiesta in tal senso avanzata ripetutamente dal corpo studentesco negli scorsi anni, anche in sede di CPDS. L'internazionalizzazione è stata rafforzata tramite l'aumento delle convenzioni di mobilità internazionale e degli insegnamenti tenuti parzialmente o totalmente in inglese; l'inserimento nel mondo del lavoro è supportato non solo dal tirocinio curriculare (presente anche nell'offerta ora in esaurimento) ma anche da un numero sempre crescente di convenzioni con istituzioni e realtà del mondo lavorativo di riferimento, stipulate su iniziativa dell'Ufficio Stage e/o dei docenti della Scuola. Al momento attuale, in mancanza di dati statistici relativi al 2020/21, le consultazioni informali degli studenti da parte dei membri della CPDS hanno rilevato una netta soddisfazione degli studenti per quanto riguarda il riassetto dell'offerta formativa, sia relativamente al LIM-TUR che alla libertà di abbinamento tra lingue curriculari.

Laurea magistrale in Lingue Moderne e Interculturalità (LM-37)

Oltre alle informazioni già esposte nei precedenti paragrafi, va evidenziata qui la novità positiva del curriculum DIRI, che dà la possibilità di acquisire i CFU necessari alle prove di ammissione per i percorsi di formazione per l'insegnamento secondario, come previsto dalla legislazione vigente, e dovrebbe quindi possedere un

carattere fortemente attrattivo per gli studenti laureati di primo ciclo interessati alla professione di insegnante. Sempre per consolidare il profilo professionalizzante della LM-37, è stato introdotto nella nuova offerta formativa, in tutti e tre i curricula, il tirocinio formativo obbligatorio, che potrà beneficiare di una gamma davvero vasta di convenzioni con realtà del mondo del lavoro stipulate negli ultimi anni. Infine si conferma la vocazione internazionale tramite la laurea a doppio titolo del DODI.

2. Analisi dei servizi di supporto forniti dal Dipartimento

Analisi della situazione

Nell'ambito del Dipartimento DISCUI la opera la segreteria della Scuola di Comunicazione, che svolge le funzioni organizzative e di supporto dell'attività didattica e segue la regolarità delle tempistiche relative al calendario didattico e degli esami di profitto, dell'orario delle lezioni, ecc. Comunica tempestivamente le variazioni e provvede a informare studentesse e studenti. L'aggiornamento delle informazioni sulle pagine web dei CdS sono gestite in collaborazione con il personale tecnico-amministrativo del Dipartimento.

La segreteria della Scuola di Lingue, pur essendo fisicamente dislocata rispetto a quella del Dipartimento DISCUI, opera in concerto con essa nelle stesse modalità esposte per la segreteria di Comunicazione.

Per studentesse e studenti dei CdS afferenti alla Scuola di Scienze della Comunicazione è importante la funzione della referente di Scuola per stage e tirocini. In questo ambito sono rilevate alcune criticità dovute probabilmente al fatto che un'unica referente deve gestire molte richieste. Ugualmente attivo è l'Ufficio Stage e Tirocini per la Scuola di Lingue, sito a Palazzo Raffaello. Anche in questo caso, la referente, a fronte della mole di stage da attivare annualmente per entrambi i CdS della Scuola di Lingue – soprattutto a partire dall'introduzione del tirocinio curriculare in LM-37 – ha espresso in passato la necessità di essere supportata da collaboratori anche in forma di studenti tutor. Va rilevato il lavoro ammirevole e competente svolto in ufficio stage anche dopo l'attivazione della nuova Offerta.

Il lavoro della Segreteria di Dipartimento, della Scuola di Scienze della Comunicazione e della Scuola di Lingue e Letterature Straniere si è rivelato di grande supporto nella gestione della crisi pandemica, nella riorganizzazione della didattica, nella gestione delle tesi, ecc.

La figura del manager didattico non è attualmente implementata. Ma potrebbe essere un ulteriore utile ausilio qualora ci fossero le condizioni per poter far partire il servizio.

Il servizio di tutoraggio è affidato a studenti senior e potenziato grazie ai progetti POT.

L'attivazione della figura della studentessa e dello studente stuart si è rivelata un utile ausilio per la gestione della didattica e delle nuove attrezzature tecnologiche in dotazione alle aule. Gli stuart svolgono anche attività di gestione dei protocolli di accesso covid nei locali dell'università: evitano la formazione di assembramenti, indicano i percorsi di entrata e uscita, ecc. si rivelano pertanto utili figure di raccordo nella gestione degli spostamenti degli studenti all'interno della sede in relazione alle restrizioni dovute allo stato pandemico.

Un aspetto critico che richiede un miglioramento riguarda la navigabilità delle pagine web dei due CdS di entrambe le Scuole. Andrebbe, più precisamente rivista la struttura delle pagine al fine di identificare meglio le voci e le relative informazioni (vedi scheda Punti di attenzione)

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti
<p>Struttura delle pagine web di IMP e CPO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. calendario delle lezioni per semestre si trova alla voce Bachecca Avvisi fra molte altre informazioni di diversa natura 2. La voce sul menu Calendario lezioni, esami e tesi è vuota per esami e tesi 3. La voce aule e laboratori indica solo le tre sedi 4. Informazioni non aggiornate 	<p>Rivedere e modificare la struttura delle pagine web di IMP e CPO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inserire nel menu una voce ad hoc per i calendari: lezioni, esami e tesi 2. Inserire le informazioni laddove mancanti o eliminare le voci 3. Specificare la presenza di aule e laboratori 4. Monitorare l'aggiornamento delle informazioni e provvedere tempestivamente ai cambiamenti

MM

Elevato carico di lavoro dell'Ufficio Stage di Lingue	Sensibilizzare i docenti dei due CdS della Scuola di Lingue perché supportino la referente dell'Ufficio nell'elaborazione dei progetti formativi alla base dei tirocini curriculari e nell'individuazione, nel territorio, di aziende e altre istituzioni adatte ad ospitare gli studenti per tali progetti.
---	--

3. Analisi dei servizi di supporto forniti dall'Ateneo

Analisi della situazione

I Servizi gestiti dall'amministrazione centrale sono funzionali alle esigenze dei corsi di studio anche se con margini di miglioramento.

Per quanto riguarda il CdS in Comunicazione e Pubblicità per le Organizzazioni si riscontra la necessità di potenziare il rapporto con la Segreteria Studenti al fine di migliorare la procedura di ammissione al CdS e affrontare le criticità sopra evidenziate. Tale necessità vale anche per i CdS della Scuola di Lingue.

Molto importante anche il rapporto con il Servizio Statistico per l'aggiornamento sui dati degli immatricolati e la gestione delle iscrizioni.

Una criticità si rileva nell'ambito della funzionalità dello sportello studenti diversamente abili. L'ufficio dovrebbe comunicare in maniera più puntuale e completa la presenza di studenti diversamente abili in modo che i docenti possano programmare interventi didattici e di valutazione che tengano conto delle specifiche esigenze.

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti
Servizio studenti diversamente abili	Comunicare tempestivamente ai referenti dei corsi di studio la presenza di studenti diversamente abili, in modo che i referenti possano informare in tempo utile i docenti interessati.
Gestione operativa in collaborazione con la Segreteria Studenti	Potenziare la collaborazione al fine di migliorare la gestione degli ingressi e la VPP per CPO - inserire nel modulo di iscrizione online la scelta per la modalità part-time
Gestione operativa in collaborazione con la Segreteria Studenti	Potenziare la collaborazione al fine di monitorare con più precisione le immatricolazioni

4. Sintesi dei temi trasversali ai CdS afferenti al Dipartimento

Scuola di Scienze della Comunicazione + Scuola di Lingue e Letterature Straniere

Criticità	Suggerimenti
1. Qualità dell'organizzazione dei servizi agli studenti	
Raccolta sistematica di dati sulla conversione tra partecipanti alle iniziative dell'Orientamento di Ateneo (Università Aperta e Open Day) e iscritti effettivi.	Le Scuole attraverso i referenti dei CdS devono promuovere la raccolta sistematica e puntuale di dati da parte dell'Ufficio Statistico di Ateneo e portarli alla conoscenza dei CdS, delle Scuole e del Dipartimento.
Visibilità dei Tutor ed efficacia del servizio di tutoraggio	Potenziare la partecipazione attiva dei Tutor nell'ambito delle iniziative di Università Aperta e degli Open Day. Rendere visibili i nominativi degli studenti tutor nelle pagine web e nella scheda del CdS.
Programma Erasmus: scarto tra il numero di studenti in uscita e quello degli studenti in entrata, a sfavore dell'ultimo dato; necessità di incentivare la presenza di studenti internazionali nei CdS	Lavorare per aumentare il numero di agreement anche attraverso contatti diretti dei docenti. Indagare la dimensione soggettiva degli studenti rispetto alla mancata adesione/rinuncia al programma erasmus per poter attuare azioni correttive efficaci. Ampliare il numero di insegnamenti tenuti in parzialmente o totalmente lingua straniera (soprattutto inglese).
Scarsa disponibilità degli studenti a candidarsi alla rappresentanza, scarsa visibilità dei rappresentanti degli studenti.	Individuare incentivi per aumentare la disponibilità degli studenti a candidarsi alla rappresentanza; rendere più visibili i rappresentanti ed evidenziare il loro ruolo nella governance, ad esempio dedicando una pagina web d'ateneo alla rappresentanza studentesca.
2. Analisi sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi	
Necessità di aggiornamento e didattica innovativa (anche a seguito dell'implementazione della DAD)	Promozione di corsi specifici sulla didattica innovativa organizzati dal CISDEL. Il Dipartimento e i CdS afferenti al DISCUI devono incentivare la partecipazione dei docenti ai corsi di aggiornamento.
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	
Scarsa conoscenza in ingresso rilevata dalla domanda D1 del questionario di valutazione degli studenti	Organizzare un incontro con studentesse e studenti di tutti gli anni di corso dei CdS afferenti al DISCUI - gestito dai membri delle sottocommissioni CPDS - per un confronto sull'interpretazione del quesito.
Incongruenze e ambiguità nelle risposte ai questionari	Organizzare un incontro con studentesse e studenti di tutti gli anni di corso - gestito dai membri delle sottocommissioni della CPDS - per un confronto sull'interpretazione del questionario. Chiarire lo

AM

	scopo e l'importanza dello strumento, commentare la struttura e il peso dei diversi blocchi di domande evidenziando quelle che richiedono una valutazione soggettiva e quelle che richiedono una valutazione uniforme.
Difficile reperimento delle informazioni sulla pagina web del CdS	Confronto con le studentesse rappresentanti ed eventuale approfondimento con le studentesse e gli studenti al fine di comprendere meglio il tipo di difficoltà riscontrata.
I laureati dei CdS del DISCUI non accedono al mondo del lavoro o intraprendono strade professionali non congruenti con il percorso di studi	Potenziare la partecipazione degli studenti del terzo anno alle attività del Career Day; incentivare gli stage post laurea e l'utilizzo di borse Erasmus+ traineeship.
4. Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento attesi	
Scarso utilizzo degli spazi bibliotecari	Al superamento del periodo pandemico i docenti dovrebbero promuovere maggiormente questo tipo di attività.
Scarso utilizzo dei servizi bibliotecari online	Potenziare l'accesso ai servizi integrando la diffusione e l'utilizzo della guida alla stesura della tesi di laurea e altre iniziative che rimandano alla fruizione dei servizi bibliotecari.
Situazione microclimatica delle aule e connessione internet wifi	Potenziare laddove possibile il miglioramento della situazione microclimatica delle aule, in modo specifico per quelle che non sono state interessate dai precedenti interventi; potenziare la connessione wifi per consentire agli studenti di accedere a internet dal loro device laddove necessario per partecipare alle attività didattiche in aula (lavori di gruppo, quiz online, consultazione banche dati ecc.)
5. Analisi delle attività di riesame e di monitoraggio del Corso di studio	
Programmazione temporale per gli interventi di miglioramento	Sulla base delle effettive possibilità dei CdS l'obiettivo di miglioramento dovrebbe essere specificato tramite modalità di attuazione, tempistiche e criteri di valutazione dell'efficacia.
Mancata calendarizzazione delle riunioni allargate tra CPDS, CdS e AQ didattica	Calendarizzare in maniera sistematica le occasioni di incontro e confronto tra le sottocommissioni CPDS, referenti dei CdS e referenti AQ didattica.
6. Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS	
Possibili sfasamenti temporali tra la pubblicazione della scheda SUA e aggiornamento delle informazioni.	Prevedere un monitoraggio periodico delle informazioni in modo da tenerle aggiornate, indipendente dalle scadenze formali di pubblicazione delle schede (ad esempio sostituzione rappresentanti degli studenti).

Il Segretario
Dott.ssa Alessandra Molinari



Il Coordinatore
Prof. Giuseppe Ghini

