



1506
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI URBINO
CARLO BO

PQA
PRESIDIO
DELLA QUALITÀ
DI ATENEO

RELAZIONE ANNUALE DELLA COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI - STUDENTI

Anno

2022

Dipartimento di

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/Laurea magistrale/Laurea magistrale a ciclo unico	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
	Chiara Costantini (sostituisce Elisa Sciosci per Decreto. Direttore DISCUI n.220/2021 del 15 novembre 2021) fino al 31 ottobre 2022)		
	Francesca Santini	Studente	LM Lingue moderne e interculturalità
	Eugenia Busilacchi (sostituisce Francesca Santini per Decreto. Direttore DISCUI n.220/2021 del 15 novembre 2021) fino al 31 ottobre 2022)		
	Gina Pitarella	Studente	LT Informazione, Media, Pubblicità
	Mariangela Lombardo Erik Rossi (sostituisce Mariangela Lombardo (Decreto. Direttore DISCUI n.71/2022 del 17 maggio 2022) fino al 31 ottobre 2022)	Studente	LM Comunicazione e Pubblicità per le Org.

Sino al 31/10/2024 (Atto di nomina: Decreto del Direttore DISCUI 184/2022 del 2 novembre 2022)

	Nome e cognome	Funzione	CdS di afferenza
	Giuseppe Ghini	Coordinatore	LM Lingue moderne e interculturalità

Docenti	Ilaria Curina	Segretario	LT Lingue e culture moderne
	Stefania Antonioni	Membro	LM Comunicazione e Pubblicità per le Org.
	Francesco Sacchetti	Membro	LT Informazione, Media, Pubblicità
Studenti	Davide Cencini	Studente	LT Lingue e culture moderne
	Aurora Righetti	Studente	LM Lingue moderne e interculturalità
	Rocco Pignataro	Studente	LT Informazione, Media, Pubblicità
	Pietro Guberti	Studente	LM Comunicazione e Pubblicità per le Org.

Calendario delle sedute della CPDS in composizione plenaria

	Data	Attività	Presenti
Seduta 1	13/04/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Presentazione nuovi membri della commissione - Bilancio azioni CPDS 2021. - Programmazione azioni CPDS 2022. 	Prof. Giuseppe Ghini Prof.ssa Alessandra Molinari Prof.ssa Stefania Antonioni Prof. Francesco Sacchetti Dott.ssa Eugenia Busilacchi Dott.ssa Giada Montesi (AG) Lombardo Sig.ra Chiara Costantini Sig.ra Gina Pitarella
Seduta 2	25/10/2022	1. Comunicazioni del Presidente della CPDS 2. Resoconto delle attività delle sottocommissioni delle Scuole di Scienze della Comunicazione e di Lingue e Culture Straniere, sulla base dei questionari e dei focus group realizzati con gli studenti 3. Varie ed eventuali	Prof. Giuseppe Ghini Prof.ssa Alessandra Molinari Prof.ssa Stefania Antonioni Prof. Francesco Sacchetti Dott.ssa Eugenia Busilacchi Dott. Erik Rossi Sig.ra Chiara Costantini Sig.ra Gina Pitarella (AG)

Seduta 3	01/12/2022	1. Insediamento nuova CPDS e illustrazione dei suoi compiti; 2. Relazione incontro dott.ssa Simona Malucelli, responsabile Segreteria; 3. Relazione annuale CPDS 2022.	<i>Commissione uscente</i> Prof. Giuseppe Ghini Prof.ssa Alessandra Molinari Prof.ssa Stefania Antonioni Prof. Francesco Sacchetti Dott.ssa Eugenia Busilacchi Dott. Erik Rossi Sig.ra Chiara Costantini Sig.ra Gina Pitarella <i>Commissione entrante</i> Prof. Giuseppe Ghini Prof.ssa Ilaria Curina Prof.ssa Stefania Antonioni Prof. Francesco Sacchetti Dott.ssa Aurora Righetti Dott. Pietro Guberti Sig. Davide Cencini Sig. Rocco Pignataro (A)
-----------------	------------	--	--

Calendario delle sedute della sottocommissione CPDS⁷

	Data	Attività	Presenti
Seduta 1	8/7/2022	1. Ricognizione situazione studenti attuale (richieste, osservazioni, proposte, lamentele attuali); 2. resa visione risultati questionari su SisValdidat (in forma anonima); 3. 'Ripasso' veloce (per le studentesse rappresentanti) del sistema di Assicurazione della Qualità di Uniurb, secondo le slide del seminario per studenti Uniurb sulla Qualità messe a disposizione dal Presidio della Qualità.	Prof. Giuseppe Ghini Prof.ssa Alessandra Molinari Eugenia Busilacchi, membro studente, rappresentante LM-37 Chiara Costantini, membro studente, rappresentante L-11
Seduta 2	24/10/2022	1. Analisi dei questionari degli studenti di Lingue (L-11 e LM-37) - per l'a.a. 2020/21, effettuata sulle medie dei singoli quesiti per ognuno dei due CdS e a fronte delle stesse medie a livello di Discui; 2.	Prof. Giuseppe Ghini Prof.ssa Alessandra Molinari Eugenia Busilacchi, membro studente, rappresentante LM-37 Chiara Costantini, membro studente, rappresentante L-11
Seduta 3			
Seduta 4			
Seduta ...			

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/commissioni-e-gruppi-di-lavoro/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

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. 2020/21 si è constatato che il problema relativo al reclutamento e alla visibilità del rappresentante degli studenti, grazie anche alle azioni correttive intraprese e alle misure incentivanti adottate, sembra felicemente superato. Resta comunque un elemento da monitorare per rendere possibile il reale funzionamento dell'intero sistema di qualità.

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, ai 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

Il corso di studio si è presentato nell'ambito di Università Aperta e durante gli Open Day estivi, nel contesto delle attività di orientamento d'Ateneo e di Scuola. A queste presentazioni va aggiunta l'attività di orientamento che fornisce durante tutto l'anno informazioni sui corsi di studio di II livello. Il cosiddetto Career Day, inoltre, se da un lato mette in contatto laureati e mondo del lavoro, funge anche da strumento di orientamento in ingresso per potenziali studenti del percorso universitario di II livello, poiché in tale occasione si forniscono anche le informazioni sull'offerta formativa post laurea per chi ha già conseguito una laurea di I livello. Nel complesso il soddisfacente livello di partecipazione degli interessati è stato rendicontato dall'ufficio Staff Portale Web, Social Media e Multimedialità e valutato dagli organi preposti alla qualità del CdS.

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) sia, 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. A questi sono legati i test di verifica delle competenze richieste per l'accesso per i laureati che non sono in grado di dimostrare, tramite certificati di laurea o certificati linguistici riconosciuti, il possesso dei requisiti d'ingresso.

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

Tutoraggio

La Commissione orientamento e tutorato della Scuola si occupa anche di supportare gli studenti durante il percorso di studi. Il servizio di tutorato fornito dagli studenti e coordinato dai docenti offre inoltre una consulenza mirata, in presenza e online durante tutto l'anno.

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 di 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.

Incontri periodici, ricevimenti a richiesta, attività personalizzata di recupero, uso della piattaforma blended sono gli strumenti promossi e utilizzati dalla Commissione per raggiungere gli obiettivi di recupero previsti, fermo restando che le strategie d'intervento elaborate non puntano ad agevolare con programmi facilitati l'iter universitario degli studenti ma tendono, con interventi individualizzati, a un preciso recupero delle loro lacune.

Dalla 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. 2020/21 una chiara soddisfazione rispetto alle prestazioni degli studenti tutor (D21: 7.72), decisamente superiore alla media del DISCUI (7.06). Tale dato è superiore anche al corrispondente esito nella L-11 (7.01). Tale differenza, notata già gli anni scorsi, 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. Non è infatti l'unica domanda a cui gli studenti della Triennale e della Magistrale rispondono in modo marcatamente diverso.

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. 2020/21 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. Anzi, si può notare che la Scuola di Lingue e Letterature Straniere è riuscita ad aumentare il numero di accordi internazionali di scambio, nonostante la perdita di sedi britanniche a seguito della Brexit (il totale delle sedi per Lingue è ora di 66 più una sede itinerante per l'Eurocampus).

La Relazione annuale sul programma Erasmus, redatta da una specifica commissione nel settembre 2022 mostra chiari segnali di ripresa della mobilità internazionale degli studenti dopo l'azzeramento dovuto alla crisi pandemica. I numeri – come recepito anche dal Rapporto di Riesame Ciclico – sono poi saliti nel 21/22, e sembrano tornati a livelli quasi pre-pandemici nel 22/23 (perlomeno in termini di domande e posti assegnati – naturalmente non sono ancora disponibili dati sui CFU conseguiti). E inoltre nettamente migliorato il dato relativo agli studenti laureati all'estero e iscritti al CdS (3,57%, laddove il rapporto di riesame ciclico precedente si era prefisso l'obiettivo di un aumento del 10% rispetto a un valore di 0,79%). Le azioni migliorative previste nel riesame precedente, come l'avvenuta traduzione in inglese delle pagine informative sul CdS, hanno evidentemente sortito effetti positivi. I dati sulla mobilità in entrata sono difficili da valutare,

anche perché è arduo stabilire quanti degli studenti *incoming* afferiscano in modo preponderante al CdS (gli studenti provenienti dall'estero possono infatti scegliere liberamente fra gli insegnamenti di tutta l'area umanistica). In proporzioni ovviamente minori, sembra di individuare la stessa flessione che caratterizza anche i dati sugli studenti *outgoing* per il periodo pandemico, con risalita a partire dal 2021/22.

La vocazione internazionale del CdS è inoltre rafforzata dall'attivazione di un curriculum con doppio diploma, il DODI, attivato presso Urbino e Jena. Esso prevede che gli iscritti frequentino 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: nell'anno accademico di riferimento ne sono state utilizzate 4.

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.

Le università che finora hanno aderito al network sono:

Bayreuth, Germany: Universität Bayreuth

Cambridge, Great Britain: Anglia Ruskin University

Jyväskylä, Finland: University of Jyväskylä

Lisbon & Coimbra, Portugal: Universidade Aberta

Lugano, Switzerland: Università della Svizzera italiana

Paris, France: Institut national des langues et civilisations orientales

Poznan, Poland: Adam Mickiewicz University

Tallinn, Estonia: Tallin University

Tartu, Estonia: University of Tartu

Utrecht, The Netherlands: University of Utrecht

Accompagnamento al lavoro

Le azioni di accompagnamento al lavoro a cui partecipa il CdS sono quelli organizzati a livello di Ateneo e di Scuola:

- Career Day: incontro a novembre di ogni anno 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 sostituito dal presente CdA, 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 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. Peraltro il nostro celebrato sistema di Assicurazione qualità non prevede né a livello di Ateneo né a livello di singole Scuole la rilevazione statistica di indici di soddisfazione degli studenti rispetto all'esperienza del tirocinio curriculare. Tuttavia, la responsabile degli stage, dott.ssa Concetta Tagarelli, a conclusione del tirocinio fa sempre compilare delle schede anche agli studenti (non solo alle aziende). Data la grande importanza che Scuola e CdS attribuiscono all'esperienza del tirocinio, sembra auspicabile che, accanto a tanti dati inutili o ripetuti, queste schede vengano digitalizzate e messe a disposizione del Sistema di Assicurazione Qualità.

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti	Responsabile azione
Livelli ancora bassi nella mobilità internazionale	Monitorare la mobilità internazionale outgoing e incoming per singolo CdS (se possibile).	Commissione Erasmus
Mancanza di indici di soddisfazione degli studenti rispetto all'esperienza del tirocinio curriculare	Digitalizzare i dati dell'Ufficio stage	Studente duecentorista assegnato all'Ufficio stage

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. Laddove le schede non corrispondano allo standard previsto, i singoli docenti vengono allertati.

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 7.98, peraltro in calo rispetto allo scorso anno (8.30).

Dai risultati del Questionario Studenti il materiale didattico risulta adeguato: D3: 7.97 (anno precedente 7.99).

La domanda D1, la cui formulazione risulta da sempre ambigua e opaca nel questionario ministeriale, presenta ancora problemi di interpretazione, problemi che sono probabilmente all'origine del dato (6.90) tra i più bassi registrati dall'intero CdS. Nonostante gli interventi dello scorso anno risultano ancora vistose differenze vistose negli esiti di tale domanda tra i singoli insegnamenti di LM-37 (tra un minimo di 5.33 e un massimo di 9.10). Tale anomalia ha dato luogo e continua a dar luogo a profonde riflessioni e animate discussioni in sede di CPDS, al fine di 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. È stato chiesto contemporaneamente al Presidio di qualità di intervenire su Anvur e Ministero per rendere la domanda perspicua.

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti	Responsabile azione
La domanda D1 è ambigua e opaca nel questionario ministeriale.	Più che continuare a svolgere improbabili azioni di esegesi della domanda, occorrerebbe chiedere al Ministero /Anvur la modifica della domanda stessa.	Ministero Università / Anvur

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. 2020/21 basati sulle informazioni estratte dal sistema SisValdidat. Dato che si tratta di un nuovo CdS, il confronto viene fatto con il precedente CdS della Magistrale di Lingue, tenendo conto che si tratta comunque di un confronto improprio. Gli insegnamenti valutati sono 47 (= il 100%) per un totale di 858 schede; dal momento però che diversi insegnamenti raggruppano più epigrafi, una quindicina di singole epigrafi non viene registrata dal sistema ai fini statistici.

In generale, le opinioni delle studentesse e degli studenti, rilevate tramite i questionari di valutazione, mostrano un notevole livello di soddisfazione: tutte le domande ottengono risultati superiori alla media del DISCUI. In particolare viene manifestata piena soddisfazione per il gruppo di indicatori relativi all'insegnamento (D1-D4: tra 7.48 e 8.33) ed ancora migliore per la docenza (D5-D11: min. 8.19, max. 8.87). La media di 8.65 (in crescita rispetto all'anno precedente) per l'item D10 (reperibilità del docente per spiegazioni) conferma uno dei tradizionali punti di forza dei CdS Magistrali della Scuola di Lingue. Da notare che questi indicatori confermano, in buona sostanza, quelli dell'anno precedente.

Per quanto riguarda il gruppo di indicatori relativi a infrastrutture e servizi si osserva una tendenza a crescere rispetto all'anno precedente: ad eccezione di D20 (7.24) e D19 (7.44), tutti gli altri sono maggiori a 7.70, con un picco di 9.14 per

D15. A proposito di quest'ultimo dato, le montagne russe che lo caratterizzano (2018/19:8.58; 2019/20:7.69; 2020/21:9.14) sembrano lasciare intendere che è di difficile interpretazione da parte degli studenti (Quando il professore di Internet Marketing invita un manager per una testimonianza, lo studente penserà che la lezione è tenuta dal manager o dal professore?).

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 partecipazione di altri docenti.

Le due domande relative all'interesse (D23: 8.04; D24: 8.33) registrano un miglioramento rispetto all'anno precedente.

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti	Responsabile azione
Persistente reticenza dei titolari degli insegnamenti a consultare gli esiti dei questionari dei propri studenti e a promuovere la compilazione degli stessi.	Proseguire, tramite iniziative apposite, nell'informare docenti e studenti sui dettagli dell'utilizzo degli esiti di tali questionari nella pianificazione strategica del CdS.	CPDS/ Consiglio di Scuola

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.

Come già osservato, 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 ampiamente 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 ulteriore miglioramento (da 7.65 a 7.87) rispetto al valore già positivo dell'anno precedente.

L'a.a. in esame ha visto il prolungamento della didattica mista (presenza e streaming) e ha richiesto un potenziamento delle dotazioni tecnologiche. L'abbandono della deficitaria piattaforma Blackboard collaborata, tuttora peraltro in uso presso atenei disinteressati a una reale interazione con lo studente, ha sicuramente facilitato la pur farraginosa didattica mista.

Risulta impossibile determinare la frequenza degli studenti del CdS a biblioteche e aule studio, perché il Sistema bibliotecario non tiene conto di questo dato. Il dato degli accessi globali post-pandemia è però incoraggiante:

	Biblioteca di Lingue e Scienze Religiose	Biblioteca Umanistica	Biblioteca San Girolamo	Biblioteca di Economia e Sociologia
2021	317	5.888	17.391	11.190

2022	919	10.710	27.947	10.224
------	-----	--------	--------	--------

È auspicabile, tuttavia, incoraggiare un ulteriore aumento della presenza e dell'utilizzo del Sistema bibliotecario nel suo complesso. Al fine di promuovere tale propensione ad usufruire al servizio bibliotecario si suggerisce di approfondire con gli studenti le loro modalità di accesso e fruizione della biblioteca.

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti	Responsabile azione
Scarso utilizzo degli spazi bibliotecari	Introdurre gli studenti alla cultura della biblioteca.	Docenti

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, il tutto coerentemente con un CdS appena posto in essere.

Pertanto, grande attenzione è stata rivolta agli indicatori più che positivi che indicano iscritti regolari (da iC00e a iC00h) e a quelli relativi all'attrattività del corso a livello nazionale (da iC00a a iC00d). Spicca in particolare l'iC04 (iscritti al primo anno che si sono laureati presso un altro Ateneo) che registra un ottimo incremento, testimoniando così la grande attrattività del CdS fuori regione, frutto di politiche di Ateneo che da anni mettono al centro la qualità dei servizi rivolti agli studenti fuori sede.

Il rapporto studenti regolari/docenti (iC05), pur lievemente migliorato nell'ultimo anno, presenta un trend negativo su tutto il periodo ed è comunque più alto rispetto alla media dell'area geografica e nazionale. Rimane inferiore alla media anche l'indicatore iC09 relativo ai valori dell'indicatore di Qualità della ricerca dei docenti per le lauree magistrali (QRDLM).

Complessivamente, gli indicatori analizzati relativi alle iscrizioni mettono in evidenza risultati più che apprezzabili in termini di attrattività del corso di studi a livello nazionale grazie alla nuova offerta formativa e alle azioni di orientamento intraprese.

Gli indicatori relativi al tasso di sostenibilità del CdS (iC05; iC19; iC27; iC28) riportano dei dati inferiori alle medie regionali e nazionali. Resta strategica la necessità di aumentare il numero dei docenti strutturati all'interno del corso di studio con azioni mirate valutabili dall'Ateneo e dal Dipartimento in merito al reclutamento del personale docente, come previsto dal Piano Strategico di Dipartimento (obiettivo D.1.4.2).

Efficacia e rilevanza dell'*action plan*

Nell'ambito del RRC viene confermata la validità della consultazione delle parti interessate per il varo della nuova offerta formativa, tramite attività regolare del Comitato di indirizzo.

L'efficacia dell'*action plan* è confermata, da un lato, dagli esiti dei questionari di gradimento degli studenti del CdS, dall'altro, dagli indicatori relativi agli iscritti regolari e a quelli relativi all'attrattività del corso a livello nazionale.

Rispetto allo scorso anno non è stata risolta la criticità relativa alla mancata calendarizzazione delle riunioni della CPDS, nonché di quelle allargate tra CPDS, CdS e AQ didattica. La si ripropone quest'anno con nuova *garra*.

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti	Responsabile azione
Mancata calendarizzazione delle riunioni della CPDS, nonché di quelle allargate tra CPDS, CdS e AQ didattica.	Calendarizzare in maniera sistematica gli incontri della CPDS, nonché le occasioni di incontro e confronto tra la CPDS, referente CdS e referenti AQ didattica.	CPDS / Referente CdS e referenti AQ didattica.

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. 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 vecchia istituzione.

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti
Possibile mancanza di attendibilità del confronto tra CdS di nuova istituzione e vecchio CdS della medesima LM 37.	Prevedere un monitoraggio periodico delle informazioni in modo da ottenere un confronto attendibile.

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 e pertanto previste per il 2022. 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 Internet Studies (SPS/08) si sono aggiunti Marketing e pubbliche relazioni digitali (SPS/08) e Analisi dei linguaggi internet (SPS/08).

Contestualmente è stata migliorata la profilazione del curriculum in Informazione Media e Spettacolo che ha

cambiato epigrafe in Professioni dei media e del giornalismo.

Ai due insegnamenti caratterizzanti introdotti nel 2019/2020, Forme e generi del cinema e dell'audiovisivo (L-ART/06) e Linguaggi mediali, performance e dello spettacolo (SPS/08) (passato al secondo anno e che sostituisce Forme e linguaggi del teatro e dello spettacolo del terzo anno curriculare), nel 2020/2021 si è aggiunto l'insegnamento di Television Studies (L-ART/06) e quello a scelta Laboratorio di Metodologia delle scienze sociali (SPS/07).

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, nel 2020/2021 sono stati promossi 3 concorsi per studenti, mentre nell'a.a. 2021-22 sono stati 2 i contest organizzati 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. Anche per l'a.a. 2021-2022 il CdS ha portato avanti attraverso una forma di didattica mista i rapporti con studentesse e studenti, per poi tornare al modello in presenza dal I primo semestre dell'a.a.2022-2023.

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); Linguaggi e strategie della comunicazione promozionale (L-ART/06) (dall'a.a. 2019-20); SPS/07 Costruire e comunicare il dato (dall'a.a. 2020-21). Nell'a.a. 2021/2022 sono stati aggiunti tra gli insegnamenti a scelta Analisi semiotica dei testi pubblicitari (M-FIL/05), Storia dei consumi culturali (M-STO/04), Laboratorio di Social Media Strategy (SPS/08) e Global audiovisual media industries (L-ART/06), questi ultimi due attivati dal 2022/2023.[1]

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 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 (TEFLI), Comunicazione interculturale d'impresa (CIDI), Interkulturelle Personalentwicklung und Kommunikationsmanagement (DODI).

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 già nella Relazione della CPDS 2021 (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. Si sono tuttavia anche espresse, da parte del corpo docente, alcune perplessità sull'efficacia della didattica blended o totalmente telematica sul processo di apprendimento dei discenti; tali perplessità sono divenute oggetto di discussione in sede di CPDS, sottocommissione di Lingue, sia nell'anno di riferimento della presente Relazione che negli anni successivi, incluso il 2022. In tali momenti, le studentesse rappresentanti hanno riportato la richiesta di alcuni studenti di proseguire con la modalità didattica totalmente online o ibrida; la componente docente ha esposto le seguenti implicazioni problematiche della didattica ibrida o totalmente online sulla qualità della didattica: in primo luogo, il rischio che l'ateneo di Urbino si trasformi in un surrogato di ateneo telematico; in secondo luogo, il rischio che si perda la dimensione comunitaria dell'università, la quale si basa anche sull'esperienza dell'evento formativo in presenza, durante il quale si creano delle relazioni interpersonali che aiutano la persona a maturare una consapevolezza del proprio ruolo sociale anche nella

prospettiva del proprio futuro professionale. Molti docenti della Scuola di Lingue ritengono che un CdS umanistico debba farsi carico di una visione formativa non improntata a un isolamento dell'individuo dietro lo schermo del proprio pc.

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; la presente Relazione presenta i dati del primo anno della nuova L-11. 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. I dati statistici relativi al 2020/21 (v. Sezione B) e 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; la flessione delle immatricolazioni (v. Sezione B) pare una situazione transitoria, dettata in parte da dei requisiti di accesso più restrittivi (per quanto riguarda uno degli indirizzi) e da alcune difficoltà tecniche della procedura di iscrizione, già prese in carico dagli organi preposti. Il dato va comunque monitorato nei prossimi anni.

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. I referenti del CdS verificano con attenzione che i docenti compilino i programmi dei propri insegnamenti con puntualità.

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. Pertanto, negli a.a. 2020/21 e 2021/22 la referente è stata affiancata da un 'duecentorista' (uno diverso all'anno); i due studenti hanno lavorato nei mesi primaverili. Ciò è stato di beneficio, ma la presenza di una persona diversa ogni anno - e per pochi mesi - richiede che ella/egli venga istruita/o ex novo, peraltro con soluzione di continuità tra un duecentorista e l'altro, cosicché non è possibile che quello in uscita trasmetta il know how a quello in entrata.. Anche a fronte di ciò va rilevato il lavoro ammirevole e competente svolto in ufficio stage anche dopo l'attivazione della nuova Offerta.

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

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti
Elevato carico di lavoro dell'Ufficio Stage di Lingue	Sensibilizzare ulteriormente i docenti dei due CdS della Scuola di Lingue perché supportino la referente dell'Ufficio nell'elaborazione dei progetti formativi alla base dei tirocini curricolari 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.

Le componenti studentesche di tutti i CdS del Dipartimento portano all'attenzione della CPDS alcune disfunzionalità del servizio segreteria studenti: tempi di attesa lunghi (anche un mese) a seguito di apertura ticket, difficoltà in generale nel contattare la segreteria, impossibilità di modifica online del piano di studi, non perfetta corrispondenza tra versione mobile Essetre e la versione desktop (sito non ottimizzato?).

Molto importante anche il rapporto con il Servizio Statistico per l'aggiornamento sui dati degli immatricolati, la gestione delle iscrizioni e il rapporto di conversione tra partecipanti a Università Aperta e Open Day e effettive iscrizioni. Tuttavia per quest'ultimo aspetto si segnala l'assenza di un automatismo che restituisca il dato elaborato per singolo CdS. In assenza di tale processo i CdS non hanno modo di valutare l'efficacia delle loro azioni di comunicazione e di promozione.

Una criticità si rileva nell'ambito della funzionalità dello sportello studenti diversamente abili. È stata definita una procedura di comunicazione interna che prevede che due referenti, uno per ciascuna Scuola, si

interfaccino direttamente con l'ufficio servizi agli studenti diversamente abili, e a loro volta con i docenti. La CPDS si propone di monitorare l'efficacia di questa procedura.

Punti di attenzione

Criticità	Suggerimenti
Scarsità di informazioni sugli studenti diversamente abili	Monitoraggio efficacia procedura interna
Difficoltà di contatto con la segreteria studenti	Monitorare i tempi di attesa per la risoluzione delle istanze segnalate tramite ticket.
Inaccessibilità alle informazioni a livello disaggregato sull'efficacia delle attività di Università Aperta e Open Day	Maggiore collaborazione tra Ufficio Statistico, Ufficio Orientamento e Staff Comunicazione web per la restituzione dei dati elaborati ai CdS

4. Sintesi dei temi trasversali ai CdS afferenti al Dipartimento

Criticità	Suggerimenti
1. Qualità dell'organizzazione dei servizi agli studenti	
Inaccessibilità alle informazioni a livello disaggregato sull'efficacia delle attività di Università Aperta e Open Day	Maggiore collaborazione tra Ufficio Statistico, Ufficio Orientamento e Staff Comunicazione web per la restituzione dei dati elaborati ai CdS
Programma Erasmus: Esiguo numero di studenti da università stranieri in entrata. Scarto tra il numero di studenti in uscita e quello degli studenti in entrata; necessità di incentivare la presenza di studenti internazionali nei CdS.	Continuare a lavorare per aumentare il numero di agreement anche attraverso contatti diretti dei docenti. Ampliare il numero di insegnamenti tenuti in parzialmente o totalmente lingua straniera (soprattutto inglese).
Difficoltà nel valutare i dati sulla mobilità internazionale, anche perché è arduo stabilire quanti degli studenti <i>incoming</i> afferiscano in modo preponderante al DISCUI (gli studenti provenienti dall'estero possono infatti scegliere liberamente fra gli insegnamenti di tutta l'area umanistica).	Verificare se l'Ufficio Erasmus può fornire i dati disaggregati per CdS relativi agli studenti incoming.
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 permanente e didattica innovativa	Promozione di corsi specifici sulla didattica innovativa organizzati dal CISDEL. Il Dipartimento e il CdS 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 perspicuità della domanda D1 per come è formulata nel questionario ministeriale	Interpellare il Presidio di Qualità perché caldeggi una formulazione comprensibile della domanda D1 nel questionario ministeriale
Difficile reperimento delle informazioni sulla pagina web dei CdS DISCUI	Avviare un confronto con gli uffici di Ateneo preposti alla costruzione e gestione delle pagine web dei CdS per migliorarne la user experience.
4. Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento attesi	
Mancanza di dotazioni per aule e biblioteche: emerge dagli studenti la necessità di avere prese di corrente sufficienti in aule e biblioteche per poter utilizzare i propri laptop.	Aprire un dialogo con il Settore edilizia e manutenzione dell'Ateneo per individuare una proposta di soluzione
Situazione microclimatica delle aule	Potenziare laddove possibile il miglioramento della situazione microclimatica delle aule, in modo specifico per quelle che non sono state interessate dai precedenti interventi.

connessione internet wifi	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	
Calendarizzazione disomogenea 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 Coordinatore

F.to Prof. Giuseppe Ghini

La Segretaria uscente

F.to Dott.ssa Alessandra Molinari