



1506  
UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI URBINO  
CARLO BO

PQA  
PRESIDIO  
DELLA QUALITÀ  
DI ATENE0

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

Anno  
**2020**

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

Corso di Studio  
**LM - Comunicazione e Pubblicità per le Organizzazioni**

**COMPOSIZIONE E ORGANIZZAZIONE DELLA COMMISSIONE PARITETICA  
DOCENTI STUDENTI (CPDS)**

Denominazione del Corso di Laurea magistrale	Classe	Sede
Comunicazione e Pubblicità per le Organizzazioni	LM-59	Via Saffi, 15

**Composizione della CPDS**

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

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

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

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

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

**Calendario delle sedute**

	Data	Attività
<b>Seduta 1</b>	<b>25/06/2020</b>	Presenza visione delle osservazioni avanzate dal PQA sulla relazione dell'anno precedente. Presenza visione delle nuove linee guida per la redazione delle relazioni annuali. Presenza visione dei questionari di soddisfazione degli studenti nel nuovo sistema SisValdidat. Discussione sui criteri generali per l'analisi dei dati e la consultazione dei documenti di riferimento.
<b>Seduta 2</b>	<b>29/07/2020</b>	Analisi e condivisione dei rapporti preliminari sulle criticità emerse dai

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

### Fonti documentali consultate

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

#### Sito Web Commissione:

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

### 1. Modalità di lavoro della CPDS

#### Descrizione

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

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

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

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

Si segnala poi come nel processo di analisi dei dati di soddisfazione la Commissione sia chiamata a produrne un'analisi degli stessi, puntuale e comparativa, assai funzionale ad altri organi ma non

direttamente di competenza della Commissione stessa, come puntualmente segnalato dal Presidio di Qualità d'Ateneo. Si tratta ovviamente di un tipico "collo di bottiglia" poiché la non effettuazione di tali analisi rimanderebbe le stesse ad altri soggetti con evidenti sovrapposizioni e duplicazioni. Non si insiste su tale punto e non si entra nel merito delle procedure organizzative se non a livello di fattuale segnalazione dello stato dell'arte.

### **Criticità**

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

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

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

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

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

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

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

## CONSIDERAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE DEL DIPARTIMENTO

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

#### Analisi della situazione

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

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

#### Criticità

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

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

#### Suggerimenti

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

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

### 2. Servizi di supporto forniti dal Dipartimento

#### Analisi della situazione

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

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

#### **Criticità**

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

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

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

#### **Suggerimenti**

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

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

### **3. Servizi di supporto forniti dall'Ateneo**

#### **Analisi della situazione**

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

#### **Criticità**

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

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

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

### **Suggerimenti**

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

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

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

### **Analisi della situazione**

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

### **Criticità**

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

### **Suggerimenti**

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

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

### **Analisi della situazione**

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

### **Criticità**

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

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

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

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

### **Suggerimenti**

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

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

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

### Corso di Laurea Magistrale in Comunicazione e pubblicità per le organizzazioni (CPO)

#### 1. Qualità dell'organizzazione complessiva del CdS

##### Analisi della situazione

Il CdS ha in atto un processo di gestione nel quale, come richiesto, operano gli organi indicati nel documento di gestione approvato dal Consiglio di Scuola di Scienze della comunicazione del 9 dicembre 2019 secondo le funzioni assegnate a questi stessi organi (referente CdS, gruppo di riesame, CPDS e gruppo AQ didattica di scuola).

Per quanto riguarda la revisione dei percorsi e/o il coordinamento didattico tra i gli insegnamenti il CdS non ha previsto attività collegiali formalmente istituite. Processi quali la verifica dell'adeguata compilazione delle schede degli insegnamenti, il monitoraggio sul coordinamento degli insegnamenti sono affidati a gruppi di lavoro che segnalano eventuali criticità ai singoli docenti interessati, al referente del CdS e agli organi collegiali. Le problematiche che possono emergere vengono comunicate e discusse nel Consiglio di Scuola.

Secondo un simile schema operativo avviene la verifica del carico di studio complessivo, per la razionalizzazione degli orari, la distribuzione temporale degli esami e delle attività di supporto.

Queste attività sono svolte a livello di Scuola, Presidente e segreteria didattica, in coordinamento con il referente del CdS.

##### Criticità

Non si rilevano particolari criticità.

##### Suggerimenti

Può essere opportuno stimolare un'azione di monitoraggio coordinata dal CdS, ad esempio dal docente tutor, in sinergia con i rappresentanti degli studenti al fine di rilevare eventuali criticità o possibili miglioramenti.

#### 2. Qualità dell'organizzazione dei servizi agli studenti

##### Analisi della situazione

Il CdS ha messo in atto un processo di gestione dell'organizzazione dei servizi agli studenti che si sostanzia nelle azioni descritte nella Scheda SUA-CdS del 2019 nel Quadro B5.

Per quanto riguarda le attività di orientamento in ingresso il CdS offre un servizio di orientamento a distanza a tutti gli studenti interessati a iscriversi al CdS e che possono contattare il presidente del CdS, la segreteria didattica, il docente tutor e lo studente tutor per ricevere informazioni sul CdS, sulle modalità di ammissione, sulla frequenza, ecc. I laureati e i laureandi interessati possono anche richiedere un incontro con i referenti per un orientamento individualizzato.

Sono inoltre previsti tre incontri sul Corso di Laurea magistrale CPO per un orientamento in presenza in occasione degli Open Day Estivi della Scuola di Comunicazione che si svolgono nei mesi di luglio, agosto e settembre, al fine di accogliere i laureati interessati nella struttura del CdS.

Per quanto riguarda azioni e orientamento di tutorato in itinere il CdS – in particolare referente del CdS, la commissione piano di studi e al segreteria didattica – supporta gli studenti nella compilazione del piano studio, fornisce indicazioni relative al percorso formativo da intraprendere per colmare eventuali lacune in particolari SSD in ingresso. Il CdS inoltre prevede un incontro con un referente del CdS programmato indicativamente nel mese di ottobre/novembre di ogni anno di corso, in modo da offrire agli studenti supporto prima della scadenza della consegna dei piani di studio.

In relazione all'organizzazione dell'attività di stage obbligatoria nell'offerta formativa, è previsto un incontro con il responsabile dell'ufficio stage e con il referente del CdS. Gli studenti vengono supportati dall'ufficio stage in tutte le fasi di scelta, organizzazione, adempimento dell'attività.

Per quanto riguarda le attività di assistenza per la mobilità internazionale la commissione Erasmus della Scuola di Scienze della Comunicazione promuove la partecipazione degli studenti sia al bando Erasmus Studio, sia Erasmus Traineeship per incentivare lo svolgimento del tirocinio curricolare all'estero, a partire

dalla segnalazione del bando sui siti del CdS. Per l'anno 2019/2020 gli studenti partiti per l'Erasmus studio sono 3 e 2 per l'Erasmus Traineeship.

Il CdS prevede diverse iniziative di accompagnamento al lavoro realizzate in collaborazione con le associazioni di categoria del territorio e con le attività della COLONIA della comunicazione. Attraverso l'attivazione dei gruppi Facebook (per ogni anno di corso) il CdS mantiene i contatti con laureati e laureandi e per la segnalazione di offerte di lavoro, selezione di curricula su richiesta di aziende ed enti convenzionati con il CdS.

### **Criticità**

Nel quadro di una situazione sufficientemente efficiente dell'organizzazione dei servizi agli studenti, le criticità evidenziabili riguardano prevalentemente gli stage e l'esperienza Erasmus.

Per quanto riguarda gli stage si rileva una generale difficoltà nel rapporto con le aziende motivata soprattutto dal carattere prevalentemente locale delle aziende convenzionate che porta gli studenti a muoversi in autonomia per trovare occasioni di stage meno limitate territorialmente.

L'organizzazione dello stage, sebbene supportato adeguatamente, tende a essere un processo lento.

Inoltre il formato di curriculum europeo richiesto per la presentazione della domanda non è aggiornato.

Per quanto riguarda la mobilità internazionale, nel Consiglio di Scuola n. 19, viene menzionata la relazione dell'attività Erasmus per gli anni 2016-2019 che mostra l'ottimo posizionamento del DISCUI ma non permette di ricavare dati disaggregati a livello di Scuola e singolo CdS che sarebbero necessari per monitoraggi più mirati e per avviare azioni di miglioramento.

Vengono tuttavia rilevate alcune perduranti criticità che riguardano la discrasia fra borse di studio vinte ed effettive partenze, che può riguardare la disponibilità di una destinazione diversa da quella desiderata (Verbale n. 21 Consiglio di Scuola).

Per quanto riguarda l'Erasmus la rappresentante degli studenti rileva la non completa soddisfazione dell'esperienza con l'università di Tarragona legata principalmente ai problemi di lingua (visto che le lezioni sono esclusivamente in catalano). Una seconda criticità riguarda il livello degli insegnamenti consideri più adatti a una laurea triennale. Infine l'iter finale di convalida sembra essere eccessivamente lungo.

### **Suggerimenti**

Avviare iniziative mirate a incrementare i rapporti con aziende, agenzie e altre organizzazioni a livello territoriale più allargato, sollecitando gli studenti a muoversi in autonomia nella misura in cui possono contare sul supporto attivo dell'ufficio stage per la gestione organizzativa dello stage.

Intensificare la mobilità degli studenti e monitorare le azioni intraprese in questa direzione - promozione dei bandi, sensibilizzazione degli studenti, promozione del miglioramento delle conoscenze della lingua straniera e attività di attivazione di nuove convenzioni - anche attraverso l'ausilio di dati disaggregati per CdS. Approfondire contestualmente l'analisi delle rinunce. Continuare a promuovere convenzioni con università che offrano corsi in lingua inglese.

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

### **Analisi della situazione**

L'ammissione al CdS è subordinata al possesso dei requisiti di accesso indicati nel sito del CdS nella pagina indicante le Modalità di ammissione dove è possibile scaricare la scheda per l'auto-compilazione da inviare preferibilmente al tutor docente che ne verifica la correttezza. Attraverso la scheda di ammissione e i certificati inoltrati dagli studenti interessati a iscriversi la Commissione piani di studio valuta eventuali carenze in ingresso, definisce e gestisce le modalità di recupero.

Le modalità di recupero sono comunicate tempestivamente agli studenti e la verifica avviene in itinere e senza confliggere con il regolare corso degli studi.

Per quanto riguarda le indicazioni relative agli specifici insegnamenti, la corretta compilazione delle schede informative è sottoposta al vaglio di un membro del Gruppo di Riesame individuato dal Gruppo AQ di Scuola (riunione del 24 settembre 2019) che riferisce con una relazione alla referente del CdS per richiedere eventuali modifiche e aggiustamenti ai docenti. La coerenza tra i contenuti dichiarati e quelli svolti a lezione si riconduce alla dichiarazione delle attività svolte (a cura del Docente) in relazione a quanto indicato nelle schede d'insegnamento. Si verifica in particolare che non ci siano sovrapposizioni tra i contenuti degli insegnamenti e che il carico di esame sia congruo rispetto al numero dei CFU

<p>seguendo le linee guida indicate dal Presidio della Qualità di Ateneo (verbale 21).  Le schede vengono compilate secondo un calendario fissato e comunque risultano disponibili e consultabili prima dell'inizio delle attività didattiche annuali.  La verifica della coerenza tra metodi, strumenti e materiali didattici descritti nelle schede degli insegnamenti e i risultati di apprendimento delle Aree di apprendimento avviene attraverso il confronto con le parti sociali, ovvero con gli stakeholder interpellati biennalmente per verificare l'adeguatezza dell'offerta formativa e indicare suggerimenti in direzione della professionalizzazione del CdS.  La documentazione di questa attività e altri processi di verifica rientra nel lavoro coordinato del Gruppo AQ didattica e del Gruppo di Riesame di cui viene dato regolarmente conto nei momenti collegiali e, in particolare, nel Consiglio di Scuola.</p>
<p><b>Criticità</b></p> <p>Le modalità di ammissione non presentano particolari problematiche e in linea generale la raccolta delle schede di autovalutazione, dei certificati di laurea e l'eventuale recupero dei debiti formativi è un processo rodato e funzionale.  Non si rilevano particolari criticità nemmeno per quanto riguarda la verifica delle schede poiché nel tempo sono stati perfezionati e uniformati i criteri di compilazione e condivisi i principi di coerenza richiesti.</p>
<p><b>Suggerimenti</b></p> <p>Non si segnalano specifici suggerimenti.</p>

<p><b>4. Analisi sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi</b></p>
<p><b>Analisi della situazione</b></p> <p>Sulla base del sistema di regole e indicazioni per lo svolgimento delle verifiche intermedie definite dal CdS, le modalità di accertamento delle conoscenze sono indicate chiaramente nelle schede di insegnamento, secondo le indicazioni e i criteri definiti per uniformare le schede (come da punto precedente). I docenti sono inoltre chiamati fornire le informazioni relative alle modalità d'esame direttamente agli studenti nel corso delle prime lezioni. La verifica dell'ottemperanza da parte dei docenti di questa procedura può essere soltanto dedotta indirettamente dall'analisi di questionari di soddisfazione.</p>
<p><b>Criticità</b></p> <p>Con riferimento al processo di AQ didattica e l'analisi della SMA e del riesame ciclico nel consiglio di Scuola del 16 ottobre (n. 21) viene evidenziata una criticità che, per quanto riguarda ad esempio iscrizioni e cancellazioni degli esami, riguarda la non sempre efficace comunicazione tra docenti e studenti.</p>
<p><b>Suggerimenti</b></p> <p>I suggerimenti già avanzati nel Consiglio di CdS e di cui si ribadisce l'utilità riguardano 1. la gestione della comunicazione con gli studenti unicamente attraverso gli account professionali di posta elettronica di entrambi e l'incentivo gli studenti a utilizzare unicamente la mail uniurb campus per i contatti istituzionali, e a controllare regolarmente la loro mail istituzionale; 2. comunicare eventuali cambi di lezione attraverso il forum del blended learning e informare contestualmente la Segreteria della Scuola; 3. ricordare agli studenti in lista di procedere alla cancellazione.</p>

<p><b>5. Analisi della gestione e utilizzo dei risultati dei questionari per la rilevazione dell'opinione degli studenti sulla didattica (OPIS), sui tirocini curriculari e sulla soddisfazione dei laureandi</b></p>
<p><b>Analisi della situazione</b></p> <p>Il CdS, per il tramite del Referente del CdS e del gruppo AQ, prende visione dell'opinione degli studenti in merito alla didattica sulla scorta di un report riassuntivo trasmesso dalla Commissione Paritetica. In tale report trovano riportate anche le informazioni fornite dai laureati (Indagini ALMALAUREA) nonché tutte le ulteriori segnalazioni giunte dagli studenti per via diretta o per il tramite delle loro rappresentanze anche su temi specifici quali le attività didattiche complementari (tirocini, ecc.).</p>

Come evidenziato nella parte generale, va segnalata la parziale anomalia di questa procedura, almeno come tale rilevata e segnalata dal NdV, ma allo stato attuale, salvo indicazioni di inappropriatezza formale, tale prassi può essere ritenuta funzionale.

I rappresentanti degli studenti membri della Commissione Paritetica contribuiscono alla redazione della relazione e comunicano i dati agli altri studenti.

Sulla scorta di un giudizio generale soddisfacente sul CdS, uno degli aspetti più significativi delle opinioni espresse dagli studenti riguarda la specificità dei giudizi riferibili ai singoli insegnamenti e ai Docenti incaricati. Pur nella consapevolezza di come le relative analisi possano risultare, per tutta una serie di motivi, suscettibili di distinguo ed eccezioni, le situazioni anomale individuate sulla scorta di punteggi sottostanti e “distanti” dalle medie di riferimento (vedi le note date tra le criticità), sono puntualmente segnalate al referente del CdS.

Il referente del CdS avvia colloqui “bilaterali” con il docente al fine valutare e co correggere le criticità emerse.

La risposta fornita dal CdS alle problematiche segnalate risulta pronta, almeno in relazione a questioni direttamente e “localmente” affrontabili. Diverso il discorso per i temi maggiormente “strategici” o riconducibili a competenze generali, quali quelle strutturali e di dotazioni tecniche, che chiaramente portano a diversi livelli di responsabilità.

Rispetto ai suggerimenti manca la richiesta di pubblicizzazione nella SMA della soddisfazione se non in relazione a quella, generale, fornita dai laureati in ALMALAUREA, e delle procedure, eventuali, per la gestione dei reclami.

### **Criticità**

Per quanto concerne il contenuto dei quesiti previsti dallo strumento di misurazione (questionario), primaria fonte d’informazione, pur comprendendo appieno la ratio di avere una valutazione esterna sul singolo modulo d’insegnamento, non si tiene debitamente conto del fatto la valutazione stessa finisce per riflettersi sul Docente titolare su cui ricadono anche questioni che solo in parte fanno riferimento diretto ai suoi comportamenti. Per tener conto di questa commistione di contesti andrebbero create ripartizioni sulle voci in base al ruolo direttamente giocato dal Docente quali, a titolo d’esempio, variabili “sistemiche” per la quali tale ruolo è di fatto assente, variabili “miste” in cui il ruolo giocato è marginale o comunque non determinante e, infine, variabili “individuali” completamente riconducibili alla buona prassi del Docente. Ovviamente nulla di questo altererebbe la generale procedura se non nell’eventuale fase di aggregazione dei punteggi che dovrebbe evitare di penalizzare i Docenti per responsabilità non dovute. Altro problema riguarda la comparabilità dei dati ottenuti che utilizzata una procedura di quantificazione in grado di produrre un indicatore medio di sintesi. Qui non può non ravvisarsi la difficoltà di individuare l’eventuale presenza di outlier (valori anomali) verso il “basso”, non semplicemente riconducibile ai consigliati e poco indicativi cut-off (insufficienze e insufficienze gravi). Sarebbe qui opportuno sostituire o integrare queste indicazioni con un confronto diretto con l’analoga voce del collettivo di riferimento (ad esempio il Corso di Studio) usando come unità di misura distanze basate sulla variabilità dei dati quali lo scarto quadratico medio della distribuzione dei punteggi. È pur vero che questa informazione è di fatto presente nei report ufficiali (Sisvalidat) ma appare in una forma poco adatta a chi non abbia un minimo di competenze.

Una particolare criticità emersa nell’a.a. 2018-2019 – emersa dal confronto fra gruppo Qualità, gruppo Riesame e Commissione Paritetica – si è riscontrata nella mancanza dei questionari di valutazione dei corsi svolti nel primo semestre, sia del primo sia del secondo anno, per una problematica di ordine tecnico. Tale situazione ha creato un’anomalia nell’analisi dei dati aggregati e di quelli relativi ai singoli corsi mancanti.

Il CdS ha avviato parzialmente a tale problematica attraverso il coinvolgimento, da parte della referente del CdS della rappresentante degli studenti che ha raccolto suggerimenti e opinioni sui corsi non valutati dai questionari.

### **Suggerimenti**

Al fine di individuare situazioni anomale, in riferimento agli indicatori di soddisfazione, sarebbe opportuno sostituire o integrare le indicazioni fornite con un confronto rivolto al collettivo di riferimento (ad esempio il Corso di Studio) usando però come criterio le distanze dai comportamenti medi (o mediani) basate sulla variabilità dei dati, quali lo scarto quadratico medio della distribuzione dei punteggi. È pur vero che questa informazione è di fatto presente nei report ufficiali (SISValDidat) ma

appare in una forma poco adatta a chi non abbia un minimo di competenze tecniche.  
Si suggerisce inoltre di verificare tempestivamente la compilazione dei questionari.

## **6. Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici**

### **Analisi della situazione**

Il materiale didattico indicato nelle schede d'insegnamento, consigliato o direttamente fornito dal Docente, corrisponde formalmente agli obiettivi dichiarati e ai corrispondenti carichi didattici verificate dal Gruppo AQ.

Materiali e ausili didattici vengono caricati dal docente sulla pagina del proprio insegnamento della piattaforma di blended learning.

### **Criticità**

In relazione alla riunione del gruppo AQ didattica e alla segnalazione pervenuta dalla CPDS di alcune criticità relative all'utilizzo della piattaforma di blended learning (verbale n. 17), la Presidente ha richiesto ai rappresentanti di raccogliere le segnalazioni dei colleghi. Sulla base di un giudizio generalmente soddisfacente gli studenti segnalano il ritardo di alcuni docenti nell'aggiornare le pagine e caricare i materiali.

Resta il carattere di sostanziale repository della piattaforma, ribadito nei Consigli di CdS.

### **Suggerimenti**

Accertare la regolarità e puntualità del caricamento dei materiali sulla piattaforma.  
Valutarne le possibilità di un utilizzo più efficace.

## **7. Analisi delle attività di riesame del Corso di studio**

### **Analisi della situazione**

Il gruppo del riesame calendarizza le proprie attività in una serie di incontri collegiali, in presenza e telematici, nel corso dei quali vengono poste le basi (coordinamento, reperimento documentazione, ecc.) per la redazione dei relativi documenti di sintesi.

Le relazioni vengono portate alla discussione del Consiglio di Scuola in cui vengono anche condivise le relative osservazioni del PQA al fine di pervenire alle eventuali revisioni necessarie.

Sia per il rapporto di riesame annuale, sostituito dalla Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA), sia per il Rapporto di Riesame Ciclico (RRC), i documenti attestano l'individuazione delle principali emergenze, siano esse derivate dal confronto "istituzionale" degli indicatori con gli standard fissati piuttosto che originate dalle osservazioni fornite da studenti e laureati attraverso le opportune procedure.

Per tali criticità viene prodotta un'adeguata analisi delle cause e, almeno limitatamente alle azioni compatibili con le risorse disponibili e il livello decisionale concesso alla Scuola/Corso, vengono individuate e implementate azioni correttive della cui efficacia a posteriori viene dato conto nelle revisioni cicliche.

Le azioni migliorative vengono avviate dalla Presidente di Scuola in accordo con la referente del CdS e comunicate nel Consiglio di Scuola. I verbali del Consiglio sono i documenti in cui tali azioni vengono documentate.

Come già evidenziato per il livello di Dipartimento, non è previsto un Consiglio appositamente dedicato all'analisi della relazione della Commissione Paritetica, anche se le maggiori emergenze, generalmente dedotte dall'analisi dei questionari di soddisfazione, sono pubblicamente rese note al Consiglio di Scuola.

Una preventiva consultazione tra la Paritetica e il gruppo AQ rende poi tali emergenze (anche se non uniche) immediatamente conosciute permettendo di approntare, in maniera quasi sincrona, eventuali e possibili azioni correttive sull'attuazione delle quali vigila il CdS nel momento degli adempimenti relativi alla costruzione del riesame.

### **Criticità**

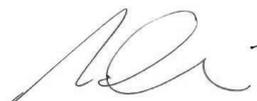
La relativa complessità delle procedure legate al riesame, alla SMA, all'RRC e alla condivisione della relazione della CPDS ne rende un po' complicata la socializzazione con i docenti non direttamente coinvolti nei lavori delle commissioni e con gli studenti, nonostante la costante rendicontazione delle criticità, delle azioni migliorative, ecc. nell'ambito del Consiglio di Scuola.

**Suggerimenti**

Non si indicano particolari suggerimenti, se non in relazione alla valutazione della criticità evidenziata.

Urbino, novembre 2020

Il Coordinatore  
Mario Corsi



Il Segretario  
Andrea Pergolesi

