



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
LT - Informazione, Media, Pubblicità

COMPOSIZIONE E ORGANIZZAZIONE DELLA COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI STUDENTI (CPDS)

Denominazione del Corso di Laurea	Classe	Sede
Informazione, Media, Pubblicità	L-20	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
Docenti	Mario Corsi	Coordinatore	LT Informazione, Media, Pubblicità
	Gemini Laura	Membro	LM Comunicazione e Pubblicità per le Org.
	Morini Massimiliano	Membro	LM Lingue moderne e interculturalità
	Negri Antonella	Membro	LT Lingue e culture moderne
Studenti	Pergolesi Andrea	Segretario	LM Lingue moderne e interculturalità
	Curatolo Chiara	Studente	LM Comunicazione e Pubblicità per le Org.
	Bagaloni Valentina	Studente	LT Informazione, Media, Pubblicità
	Natale Francesco*	Studente	LT Lingue e culture moderne

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

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

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

Calendario delle sedute

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

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

Fonti documentali consultate

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

Sito Web Commissione:

<https://www.uniurb.it/ateneo/governance/presidio-della-qualita-e-commissioni-di-ateneo/commissioni-paritetiche-del-dipartimento-di-scienze-della-comunicazione-studi-umanistici-e-internazionali-discui>

https://www.uniurb.it/it/portale/dipartimento-index.php?mist_id=41000&tipo=DISCUI&page=3504

Alla data attuale non avviene la pubblicazione dei verbali delle riunioni

1. Modalità di lavoro della CPDS

Descrizione

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

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

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

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

Si segnala poi come nel processo di analisi dei dati di soddisfazione la Commissione sia chiamata a

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

Criticità

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

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

Ciò doverosamente premesso e come in più occasioni segnalato, il vero limite operativo della Commissione si ha nella non continuativa presenza dei membri della componente studentesca, cosa questa evidente anche a livello di presenza, spesso sbilanciata sulla componente Docente. Si viene quindi a perdere la peculiare forma di rappresentanza garantita da quest'organo con l'inevitabile aggravio lavorativo verso l'altra componente (Docenti) che, tra le altre cose, potrebbe configurarsi come eccessivamente autoreferenziale nei confronti dell'Ateneo. Affinché questo limite venga superato, oltre all'ovvia maggiore responsabilizzazione degli organi di rappresentanza studentesca, ci si 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 acuito nei Corsi di lingue, i cui studenti si trovano nella situazione quasi unica di poter scegliere fra molte discipline parallele (per l'appunto, gli esami di lingua, letteratura e cultura).

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

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

Suggerimenti

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

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

3. Servizi di supporto forniti dall'Ateneo

Analisi della situazione

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

Criticità

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

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

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

Suggerimenti

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

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

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

Analisi della situazione

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

Criticità

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

Suggerimenti

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

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

Analisi della situazione

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

Criticità

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

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

adeguatezza delle aule, adeguatezza dei laboratori e delle sale studio, per le quali va tuttavia ricordato il passato e temporaneo uso come segreterie, risultano essere tra le voci meno lusinghiere nella definizione del profilo relativo all'esperienza vissuta. Un quadro sostanzialmente poco diffidente 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 in Informazione, Media e Pubblicità (IMP)

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 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.

Per quanto riguarda le attività di revisione e coordinamento tra i gli insegnamenti non si hanno, almeno formalmente, attività collegiali appositamente dedicate. Esistono e operano tuttavia 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. Ovviamente di quanto riscontrato e posto in essere si dà comunicazione nel Consiglio di Scuola avviando in quella sede, qualora necessaria, la relativa discussione.

Schema operativo simile 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 il referente del Corso.

Criticità

Per quanto detto, nel modo di operare potrebbe ravvisarsi un parziale "vizio di forma". In realtà il modo di agire è assai più efficace poiché finalizzato all'individuazione e al superamento delle criticità con azioni dirette. Non si ravvisa poi "perdita" di collegialità in quanto la ratifica finale avviene sempre in sede di Consiglio, allorché anche i soggetti non direttamente coinvolti vengono a conoscenza del problema e possono discuterne le azioni correttive previste.

Suggerimenti

Anche in questo caso si caldeggia una più attiva presenza della componente studentesca, destinataria della maggior parte dei provvedimenti presi.

2. Qualità dell'organizzazione dei servizi agli studenti

Analisi della situazione

L'orientamento in ingresso per gli studenti si struttura in diverse attività di cui, alcune, specifiche per il Corso. In particolare si segnalano gli incontri di orientamento e promozione all'iscrizione "Open Day", destinati agli studenti delle Scuole superiori chiamati a visitare l'Ateneo. Per le matricole, a inizio anno, è prevista la presentazione Corso di laurea e dei servizi ad esso funzionali (strutture, biblioteche, mensa, ecc.). Tale attività trova anche personalizzazione (colloqui individuale) e continuità in itinere con il servizio di tutorato. Per la costruzione del proprio percorso formativo anche la Commissione piani di studio è disponibile per colloqui individuali di orientamento e pianificazione degli esami. Particolare attenzione è dedicata anche, per il tramite di apposita Commissione, al monitoraggio delle carriere con attività di contatto e sostegno per soggetti in ritardo con il piano degli studi.

Il referente della Scuola e l'ufficio stage si occupano dell'organizzazione e della gestione dei tirocini formativi fornendo collegamento tra aziende ospitanti, studenti e tutor accademici.

Le attività di mobilità internazionale degli studenti vengono coordinate dal Delegato Erasmus di Dipartimento al quale spetta sia il compito di informare gli studenti sia quello di fornire assistenza per il disbrigo delle pratiche amministrative.

Per tutte le iniziative messe in atto esistono dei feedback indirizzati alla valutazione della loro efficacia che vanno dalle informazioni specifiche relative ad attività particolari (es. valutazione stage) sino al ritorno fornito dagli strumenti per la valutazione della soddisfazione degli studenti.

Le attività di monitoraggio e assistenza si strutturano anche in funzione dell'ingresso nel mondo del lavoro e mantengono contatto anche oltre il termine del percorso di studio. Gli incontri "Career Day" offrono la possibilità di un confronto con le aziende e laboratori pertinenti gli sbocchi occupazionali.

previsti dalla laurea. Con il supporto dell'Ufficio stage e job placement di Ateneo si organizzano e gestiscono stage post laurea permanendo il monitoraggio studenti nel mondo del lavoro.

Specifica del CdS è l'attivazione di un'agenzia interna di comunicazione, la COLONIA della comunicazione, costituita da studenti, docenti, professionisti esterni e supportata da un art director, che partecipa a concorsi, contest e workshop in collaborazione con imprese, agenzie di comunicazione e enti pubblici, con lo scopo di supportare la progettazione e realizzazione di campagne di comunicazione per clienti esterni.

Criticità

Come in molte altre situazioni, la disponibilità di risposta a problemi specifici non trova sempre inquadramento in un processo organico e funzionale allo studente che deve, di volta in volta, affrontare percorsi e interlocutori diversi. Si ritiene che questo derivi, in gran parte, dalla parcellizzazione delle competenze, spesso assegnate ai Docenti visti come surrogati di funzioni amministrative.

Suggerimenti

Procedere con una programmazione strategica basata sui destinatari piuttosto che sulle necessità di risposta (studente visto come soggetto unitario e non come coacervo di bisogni). Come già avviene in altri contesti sarebbe auspicabile introdurre funzioni di case manager in grado di seguire l'intero iter delle richieste studentesche rimando unico interlocutore con gli stessi (tutoraggio avanzato).

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

Analisi della situazione

L'ammissione al Corso è subordinata al solo possesso del diploma e non limitata nel numero di accessi. Tuttavia, come prassi, per il completamento del percorso formativo è necessario superare una verifica (VPI, verifica della preparazione iniziale) volta ad accertare il possesso di adeguate competenze e abilità di base relative al corretto uso e comprensione della lingua italiana nonché uso e padronanza di alcuni concetti informatici. Tale verifica avviene in itinere e non confligge, almeno nelle fasi iniziali, con il regolare corso degli studi. È eseguita da un soggetto esterno convenzionato e prevede più passi comprensivi di attività di recupero qualora l'esito iniziale risultasse non sufficiente secondo criteri stabiliti. Gli studenti hanno accesso e informazioni riguardanti l'intera procedura consultando il sito del Corso. È anche prevista, durante la giornata di presentazione del Corso fatta alle matricole, dettagliata e interattiva comunicazione a riguardo.

Nel regolamento didattico del corso si fa anche menzione al fatto che potranno essere definiti obblighi formativi aggiuntivi per colmare eventuali lacune rilevate.

L'acquisizione delle conoscenze e delle competenze funzionali al percorso curricolare avviene mediante lezioni frontali, laboratori, esercitazioni, seminari, workshop, conferenze e attività integrative coinvolgenti anche professionisti, esperti e operatori dei diversi settori della comunicazione. Per quanto concerne invece la coerenza tra i contenuti specifici degli insegnamenti e gli attesi risultati di apprendimento, la documentazione prodotta articola le competenze in diverse aree specifiche per le quali si individuano le discipline potenzialmente afferenti cui ricondurre la valutazione del raggiungimento degli obiettivi di apprendimento fissati.

Per quanto concerne le indicazioni relative agli specifici insegnamenti, la corretta compilazione delle schede informative è sottoposta al vaglio di una commissione dedicata che ha mandato di interagire con i Docenti per colmarne eventuali lacune. La coerenza tra i contenuti dichiarati e quelli svolti a lezione si riconduce alla dichiarazione delle attività svolte (a cura del Docente) in stretta ottemperanza ai temi elencati nelle schede d'insegnamento. Le stesse vengono compilate secondo un calendario fissato e comunque risultano disponibili e consultabili prima dell'inizio delle attività didattiche annuali.

Si è avuta puntuale e documentata rendicontazione degli incontri che, a vario titolo e con tempistiche diverse, sono stati effettuati con una pluralità di soggetti esterni coinvolti, a vario titolo, nella definizione dei profili professionali, delle relative competenze culturali e abilità professionali e degli sbocchi professionali prevedibili in uscita dal Corso.

Le informazioni di ritorno (es. questionari), prodotte in relazione alle attività di tirocinio curricolare, vengono regolarmente analizzate anche se l'esiguità dei numeri coinvolti, accompagnata alla pluralità dei soggetti ospitanti, rende poco indicative le risultanze, più inquadrabili come singole esperienze piuttosto che come indicazioni di collettivo statisticamente significanti.

Criticità

Per quanto concerne la valutazione delle conoscenze iniziali, allo stato attuale, le criticità derivanti dalla non linearità del percorso, che poteva anche dar luogo a situazioni contraddittorie, sembrerebbero essere superate in quanto l'attività è stata assimilata a normale debito formativo e, come tale, ricondotta al normale carico didattico con fissazione di vincoli sulla prosecuzione della carriera. Si attende l'entrata in vigore di tale prassi per giudicarne l'effettiva efficacia e coerenza.

L'osservanza della coerenza tra contenuti indicati nelle schede relative ai singoli insegnamenti e i temi effettivamente trattati a lezione è, come visto, demandata a un meccanismo formale che ricorre alla "concessione fiduciaria" per il Docente. Ferma restando la completa concessione alla correttezza etica dei singoli, rimane comunque non virtuoso un meccanismo che qui, come in altre situazioni, risulta autoreferenziale. Chiaramente difficile sarebbe supporre meccanismi di più cogente controllo che non vadano ad insistere sulla riconosciuta libertà d'insegnamento.

Suggerimenti

Non si segnalano particolari suggerimenti se non quelli riconducibili al superamento, in parte avvenuto, delle criticità evidenziate.

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

Analisi della situazione

La dichiarazione degli obiettivi formativi del corso ne disegna chiaramente l'articolazione dei contenuti didattici specifici, cui si demanda l'accertamento delle conoscenze e abilità acquisite.

Le modalità di verifica per il profitto raggiunto vengono descritte nelle schede dei singoli insegnamenti e, con procedura di verifica delle stesse, direttamente controllate. È fatto inoltre esplicito invito ai Docenti di comunicare le medesime informazioni anche direttamente, ed eventualmente in forma scritta (Syllabus), agli studenti nel corso delle prime lezioni. Chiaramente, l'ottemperanza a questa procedura può solo indirettamente dedursi sulla scorta dell'analisi dei questionari di soddisfazione che prevedono esplicito quesito.

Anche il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi segue il medesimo percorso uniformandosi alla dichiarazione degli stessi, secondo la prassi dei descrittori di Dublino, e la conseguente articolazione delle forme e dei contenuti previsti nelle prove specifiche di verifica.

Criticità

Chiaramente, pur nel dovuto rispetto delle procedure appositamente costruite, la prassi docimologica non rientra appieno tra le specifiche competenze di tutti i Docenti e per questo motivo, in alcuni casi, ci si potrebbe trovare di fronte a situazioni non analiticamente definite. È pur vero che l'Ateneo, per il tramite di un'apposita struttura di servizio (Centro Integrato Servizi Didattici ed E-Learning - CISDEL), fornisce puntuali iniziative formative per i Docenti ma, l'adesione alle stesse, è lasciata alle singole sensibilità.

Allo stato attuale, se non in contesti e con modalità informali, non si esegue un'attenta analisi delle prove di accertamento e, di conseguenza, non si adottano strategie riconducibili ad eventuali anomalie riscontrabili.

Suggerimenti

Coinvolgere maggiormente il corpo Docente nell'acquisizione della cultura valutativa sarebbe senz'altro auspicabile ma forse difficilmente inquadrabile in un percorso "obbligatorio". Ciò non esclude che, puntando al futuro, il personale neo incaricato di attività didattica debba sostenere, prima dell'inizio della stessa, un corso formativo sul tema, in analogia a quanto avviene (o avveniva) per i Docenti della Scuola nel momento in cui entrano in ruolo.

Con prospettiva diversa e senza limitarsi all'analisi degli aspetti formali, le dichiarate modalità di accertamento potrebbero essere vagliate, ed eventualmente sottoposte a procedura di revisione, formalmente, da una commissione costruita allo scopo con personale di specifica e comprovata competenza.

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

Analisi della situazione

Il CdS, per il tramite del responsabile di Corso e del gruppo AQ, prende visione dell'opinione degli studenti in merito alla didattica sulla scorta di un report riassuntivo trasmesso dalla Commissione Paritetica. In tale report trovano collocazione anche le informazioni fornite dai laureati (Indagini ALMALAUREA) nonché tutte le ulteriori segnalazioni giunte dagli studenti per via diretta o per il tramite delle loro rappresentanze anche su temi specifici quali le attività didattiche complementari (tirocini, ecc.). Si è già detto, nella parte generale, della parziale anomalia di questa procedura, almeno come tale rilevata e segnalata dal NdV, ma allo stato attuale, salvo indicazioni di inappropriatezza formale, si ritiene tale prassi funzionale. La cosa lo è ancor più in relazione alla necessità di comunicare prontamente i dati agli studenti che qui viene assolta per il tramite dei rappresentanti in seno alla Paritetica che contribuiscono alla redazione del rapporto stesso.

Uno dei tratti salienti delle opinioni espresse dagli studenti riguarda la specificità dei giudizi riferibili ai singoli Insegnamenti e, di conseguenza, ai Docenti incaricati. Pur nella consapevolezza di come le relative analisi possano risultare, per tutta una serie di motivi, contestabili e quindi suscettibili di ricorso a 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 responsabile del Corso. Questi avvia colloqui "bilaterali" con il Docente atti a superare, di comune accordo, le criticità emerse. La prassi adottata contribuisce così a coniugare l'oggettività dei numeri con la "pacatezza" dei giudizi, risultando rispettosa delle ragioni di ognuno, giusto compromesso tra necessità di trasparenza nell'informazione e tutela della riservatezza e della specificità dei singoli casi, nonché sicuro stimolo ai fini di un miglioramento continuo della qualità della didattica erogata.

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 sembra mancare 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 (Sisvaldidat) ma appare in una forma poco adatta a chi non abbia un minimo di competenze.

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.

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

Analisi della situazione

I materiali didattici indicati nelle schede d'insegnamento, consigliati o direttamente forniti dal Docente, corrispondono formalmente agli obiettivi dichiarati e ai corrispondenti carichi didattici in quanto le relative verifiche passano il vaglio di appositi gruppi di lavoro creati allo scopo. Tuttavia, come detto in altro contesto, la sostanziale ottemperanza alle dichiarazioni non può che avvenire ex post a cura degli studenti.

Criticità

Come denunciato, parte del controllo sostanziale tra le dichiarazioni dei Docenti e l'effettiva messa in pratica degli intenti non può che essere ricondotta a valutazioni che spettano agli studenti partecipanti le attività didattiche. Se questo, sulla carta, costituisce un valido meccanismo per il controllo incrociato, si presta alla critica di avere "giudici" spesso orientati, in maniera autoreferenziale, nel giudizio. Ne sia un esempio la valutazione dei carichi didattici per la quale, spesso, si esprimono valutazioni penalizzanti, probabilmente dovute alle difficoltà che i singoli registrano nell'affrontare lo studio, situazione questa particolarmente acuita tra gli insegnamenti "lontani" dal bagaglio culturale dello studente.

Suggerimenti

Csi danno suggerimenti che non debbano passare attraverso una maggiore formalizzazione delle attività didattiche la quale tenderebbe tuttavia a minare il principio della libertà di insegnamento, elemento cardine del livello di istruzione universitario.

7. Analisi delle attività di riesame del Corso di studio

Analisi della situazione

Il gruppo del riesame calendarizza le proprie attività in un congruo numero di incontri collegiali, in presenza e telematici, nel corso dei quali vengono poste le basi (coordinamento, reperimento documentazione, ecc.) per la redazione dei relativi documenti di sintesi. Gli stessi sono stati successivamente portati alla discussione del Consiglio di Scuola in seno al quale sono state 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 in essere 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 si dà regolare testimonianza nelle revisioni cicliche. Non sembra esservi testimonianza di documenti relativi al progresso delle attività migliorative di cui si dà comunque pubblicità nel corso degli incontri collegiali.

Come già denunciato 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 stesso. 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 ai processi di assicurazione della qualità finisce per renderne ardua la comprensione e la socializzazione sia in termini di ratio applicativa sia in termini di evidenze terminali relative ai mutamenti migliorativi realmente prodotti. E se questo è probabilmente

vero per i Docenti non direttamente coinvolti, per i quali spesso la conoscenza è limitata alle discussioni in seno al Consiglio di Scuola, lo è quasi sicuramente per la componente studentesca, “frastornata” dalla molteplicità di fonti con le quali si dovrebbe confrontare per crearsi un esauriente quadro informativo.

Suggerimenti

Non si ha certo la pretesa di formulare concrete proposte per la revisione di un approccio creato ad arte ed affinato nel corso del tempo. Tuttavia, non può non ravvisarsi l’invito a rendere maggiormente fruibili non tanto i processi intermedi quanto piuttosto la denuncia delle carenze e le soluzioni poste in essere per il loro superamento.

Urbino, novembre 2020

Il Coordinatore
Mario Corsi



Il Segretario
Andrea Pergolesi

