

## **RAPPORTO DI RIESAME CICLICO SUL CORSO DI STUDIO SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE PER LE CULTURE E LE ARTI (L-20)**

Il Dipartimento di riferimento del corso di studi è Culture e società. La Commissione AQ è composta dai proff. Santi Di Bella, Loredana Teresi, Salvatore Vaccaro (Coordinatore), dalla studentessa Bouchra Essalhi, dal segretario didattico dott. Salvatore Squillaci. Il Rapporto di Riesame Ciclico 2021 è stato presentato, discusso e approvato all'unanimità dal Consiglio di Coordinamento dei Corsi di Studio L-20, LM-59 e LM-92 in data 23 luglio 2021.

### **1 – DEFINIZIONE DEI PROFILI CULTURALI E PROFESSIONALE E ARCHITETTURA DEL CDS**

#### **1- a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME**

Il precedente RRC, concluso nel dicembre del 2016, registrava alcune difficoltà che impegnavano il CdS su corrispondenti linee di intervento. Ricordiamo qui le prime in rapporto alle seconde:

1) Circa “il mantenimento di un dialogo costante con gli stakeholders”, già con il Riesame annuale del 2017 il CdS ha registrato l'avviarsi di una prassi di consultazione periodica con i portatori di interesse, diretta a monitorare le esigenze culturali e formative del tessuto produttivo, sociale e istituzionale, a livello locale e nazionale. Tale prassi si è imposta come consuetudine.

2) Il Riesame ciclico precedente segnalava come ormai prossima la modifica della prova finale, secondo corrispondenti disposizioni del Senato Accademico. Tale trasformazione è diventata effettiva a valere dagli immatricolati all'AA 2016-2017, secondo un regolamento che ha recepito l'esito di discussioni interne e di confronto con tutte le componenti del CdS.

3) Nel precedente Riesame ciclico si registrava una certa difficoltà nello scambio informativo con la Scuola. Non essendo questa più esistente, tali criticità vanno considerate nel contesto del subentrante nuovo modello organizzativo che ne ha ricondotto principalmente al Dipartimento le funzioni. In seguito a tale modifica si nota un miglioramento quanto a fluidità e coordinamento delle informazioni e dei processi organizzativi.

4) Già allora si manifestava, da parte della docenza come del corpo studentesco, la richiesta di spazi più adeguati per la didattica e di appositi ambienti laboratoriali. Superare tale carenza, perdurante e segnalata a più riprese, dipende soprattutto dalla volontà di intervento di altri livelli di governo (Ateneo, Dipartimento) con i quali la discussione è comunque proceduta in maniera costante e costruttiva. Si può affermare che, rispetto a tale difficoltà, non ancora rimossa, sia presumibile nel breve periodo un miglioramento per effetto dei processi riorganizzativi e gestionali che l'Ateneo e il Dipartimento hanno in programma, relativamente a una migliore distribuzione nella competenza degli spazi disponibili.

5) È da molto tempo regolare l'allora solo auspicata pubblicazione di tutti i documenti prodotti dal CdS e dagli organi ad esso collegati sul sito istituzionale, conseguendo così uno dei miglioramenti programmati nel precedente Riesame ciclico.

#### **1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI**

Si ritiene che la progettualità iniziale propedeutica alla formazione del CdS confermi la sua validità, avendo la comunicazione di carattere culturale ed artistico una parte sempre più di

rilievo nella struttura sociale ed economica. Questa osservazione rende ancora efficace la piattaforma delle tre figure professionali previste.

Le potenzialità di sviluppo dei settori coinvolti appaiono convergere con efficacia nel consentire una formazione trasversale a saperi tecnico-comunicativi e a conoscenze artistico-culturali, sia in quanto riferiti al ciclo di riferimento sia in quanto propedeutici a cicli magistrali.

Sul piano del monitoraggio continuo del rapporto con il territorio, si può ritenere ormai stabilizzata la prassi di incremento qualitativo e quantitativo nel confronto con gli stakeholder, divenuti riferimento costante per la lettura delle esigenze culturali e professionali espresse dal principale bacino di utenza ma anche con attenzione alle evoluzioni che sono da attendersi nel settore della comunicazione culturale.

I molteplici soggetti, singoli e istituzionali, privati e pubblici, coinvolti come interlocutori del CdS in continue occasioni di scambio e di contatto, hanno costituito una riserva significativa di suggerimenti, spunti, discussioni, spesso accompagnati dalla disponibilità ad ospitare tirocinanti o compartecipare a laboratori.

La spinta alla digitalizzazione, favorita ma non provocata dalla pandemia, pare comportare nel breve periodo che si rafforzi ulteriormente lo spettro delle competenze già indicate nei profili formativi presenti. Per un verso, la comunicazione ha acquisito un ruolo sempre più decisivo in tutte le organizzazioni di tipo culturale ed artistico, per l'altro proprio questa sua "onnipresenza" suppone che chi ne sia operatore professionale sappia farsi sempre più veicolo di contenuti specifici. Se per esempio non è più plausibile un museo cui manchi una proiezione digitale, emerge in questo tipo di istituzione il bisogno di una figura più complessa di quanto non sia il tradizionale addetto stampa e più vicina a una professionalità composita, esperta di tecnica comunicativa e insieme corredata di competenze nel campo specifico di intervento (di ordine artistico, museologico, letterario, storiografico, archivistico, curatoriale-organizzativo). Non basterebbe più saper gestire semplicemente i canali web di un museo ma sapere come rendere attraente e seguito il volto web del museo. Occorre immaginare un comunicatore in grado di integrarsi in uno staff a cui portare un contributo anche di ordine creativo. Gli obiettivi formativi specifici apparivano già coerenti con questa evoluzione, la quale non mette fuori campo i profili formativi previsti. I settori didattici coinvolti che apparivano già convergere verso questo risultato adesso appaiono chiamati a dar seguito a un ulteriore potenziale entro una complessiva strategia di affinamento degli obiettivi del CdS.

È poi da presumere che, quando riprenderà il normale corso delle cose, la ricerca di socialità possa essere efficacemente favorevole al tessuto dell'offerta di occasioni culturali e informative. A questa opportunità di contesto si presume che il CdS sia in grado di replicare in modo positivo, valorizzando ulteriormente la trasversalità (non dispersiva) degli insegnamenti previsti. Si tratterebbe eventualmente di integrare quanto previsto con altri insegnamenti suscettibili di dare maggiore rilievo alla competenza giuridica, tecnico-informatica, economica. In questo senso non pare necessario modificare o mutare i tre profili professionali in quanto la loro continuità sembra godere di efficacia e di una prospettiva favorevole, mentre appare sufficiente una ordinaria precisazione culturale della loro gestione da parte del CdS, che deve accrescere in tutte le sue componenti la consapevolezza dello scenario in cambiamento con cui quei profili professionali sono chiamati a confrontarsi.

Lo spettro ampio dell'offerta formativa si potrebbe rivelare una grande opportunità per "mixare" in modo ancora più preciso competenza comunicativa e contenuti culturali specifici, che siano storici, artistici, cinematografici, letterari.

## 1-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

### **Area da migliorare**

Occasioni applicative e professionalizzanti dei profili formativi previsti. Il miglioramento cui si punta nei prossimi anni avrà un utile sostegno dall'offerta di laboratori, su cui il Dipartimento e singoli docenti del CdS stanno investendo in termini di idee progettuali come di spazi appositamente attrezzati. Altrettanto significativo è l'ampliamento delle reti di relazione territoriale e culturale in cui il CdS si va inserendo per dare una maggiore visibilità alle professioni della cultura che mira a formare.

### **Obiettivo n.1**

Potenziamento dell'area dei laboratori e tirocini formativi offerti

### **Azione**

Ampliamento dell'offerta.

### **Risorse**

Componenti del CdS, Portatori di interesse, Professionisti del campo.

### **Indicatore**

Numero di laboratori e aree di tirocinio

### **Tempi, scadenze, modalità di verifica**

Ampliamento graduale, con controllo al prossimo riesame ciclico.

### **Responsabile del processo**

Coordinatore dei CdS in Comunicazione

## 2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

### 2-a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

Alla sezione 2 della nuova scheda per il RRC 2021 corrispondono grosso modo le sezioni 2 e 3 della scheda del rapporto di RRC del 2016. Nelle sezioni 2 e 3 della scheda 2016 erano state individuate tre criticità e predisposti quindi tre interventi correttivi. L'obiettivo 2C.1 prevedeva la definizione di una nuova prova finale, adeguata al progetto formativo del CdS. Tale prova è stata definita e implementata con successo, con redazione di apposito regolamento. Si tratta di una nuova prova finale pratica, flessibile, e funzionale, pensata per avvicinare gli studenti al mondo del lavoro, e destinata agli studenti immatricolati a partire dall'anno accademico 2016-2017, e che ha già dato dei buoni risultati. L'obiettivo 2C.1 si ritiene quindi raggiunto.

La seconda azione correttiva prevista, obiettivo 3C.1, prevedeva il completamento dell'inserimento dei documenti pubblici del CdS nel sito web dedicato. Si è in questi anni effettivamente proceduto alla pubblicazione online dei documenti che ancora risultavano mancanti al momento del riesame scorso, e in particolare i verbali dei Consigli, che sono ora regolarmente disponibili online in modalità backoffice. Anche questo obiettivo è stato quindi raggiunto. Il Dipartimento ha anche proceduto a mettere online le traduzioni in inglese del sito, comprendenti anche la descrizione del CdS in esame.

La terza azione correttiva prevista, obiettivo 3C.2, prevedeva il monitoraggio regolare delle azioni correttive approvate, attraverso l'inserimento, nell'OdG dei Consigli di Coordinamento, della discussione relativa alle azioni individuate, con cadenza regolare. Tale monitoraggio è stato effettivamente effettuato, mediante l'inserimento del punto "criticità" nell'OdG di ogni singolo Consiglio di Coordinamento, consentendo quindi una discussione delle azioni correttive, là dove opportuno. L'obiettivo 3C.2 può quindi considerarsi raggiunto.

Una ulteriore criticità sollevata all'interno dell'analisi, nella scheda del 2016, riguardava un

conflitto tra il CdS e la “Scuola delle Scienze Umane e del Patrimonio Culturale”, per la quale però non erano state predisposte azioni correttive. Nel frattempo la Scuola ha cessato le proprie funzioni e le attività di coordinamento della stessa sono state spostate in seno al Dipartimento. Sono terminate quindi le criticità relative ai conflitti e alla mancanza di comunicazione con la Scuola, evidenziate nel riesame ciclico del 2016.

Ulteriori interventi migliorativi sono stati effettuati anche se non derivanti da azioni correttive predisposte nel rapporto del riesame ciclico 2016, e sono qui di seguito enumerati.

È stato creato un percorso più coeso con la Laurea Magistrale in “Comunicazione del patrimonio culturale”, attraverso delle modifiche del piano di studi sia della Laurea triennale che della Laurea Magistrale.

Il CdS è diventato ad accesso libero, e inoltre sono stati ridotti gli OFA, rendendo quindi più agevoli sia l’ingresso nel CdS che il percorso di studi.

È stato potenziato l’Orientamento, specialmente in ingresso e in itinere ma anche in uscita, con una serie di iniziative discusse nell’analisi.

## **2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI**

Dai dati pervenuti attraverso le recenti SMA e le analisi del PQA emerge una notevole flessione nel numero di immatricolati al corso, nel numero di laureati in corso, nel numero di studenti che proseguono al secondo anno, nel numero di studenti che proseguono al secondo anno dopo aver acquisito almeno 40 CFU, e anche nel numero di laureati che hanno trovato lavoro ad un anno dalla laurea.

Pur notando come i dati d’insieme non siano del tutto incoraggianti, la CPDS rileva comunque che il rovinoso calo del numero degli iscritti registrato nell’anno 2016-2017 si è fermato e gli iscritti al primo anno nell’anno accademico 2020-2021 sono 61. La CPDS nota anche una discrepanza tra i dati occupazionali di Almalaurea e i dati della SMA, e ribadisce la necessità di tener conto del fatto che il corso triennale è comunque stato immaginato soprattutto come una prima tappa verso i corsi di Laurea Magistrale, non solo quindi un trampolino per un ingresso immediato nel mondo del lavoro.

Per cercare di contrastare le criticità individuate, relative alla flessione di cui sopra, sono state innanzitutto potenziate, specie negli ultimi due anni, le attività di Orientamento, su base dipartimentale.

Il corso di studi prevede delle attività di Orientamento sia in ingresso, che in itinere, che in uscita, che sono in linea con i profili culturali e professionali disegnati dal CdS.

In particolare, per quanto riguarda l’Orientamento in ingresso, il Dipartimento organizza eventi in una serie di scuole sia palermitane che del resto del territorio siciliano, presentando i vari corsi attivati e alcune attività specifiche, promuovendo interesse anche nei confronti del CdS in esame. Si avvale inoltre della Welcome Week di Ateneo in cui vengono presentati sia il CdS nel suo insieme, che i singoli insegnamenti e gli sbocchi lavorativi.

Negli ultimi anni sono state aggiunte una serie di misure ulteriori, qui di seguito elencate.

Nel sottosito del Dipartimento è stata creata, da più di un anno, una sezione dedicata tutta all’Orientamento, con una struttura personalizzata e contenuti relativi a tutti e tre i livelli (ingresso, itinere, uscita): <https://www.unipa.it/dipartimenti/cultureesocieta/didattica/orientamento/>. La compresenza di informazioni relative ai tre ambiti permette agli studenti di valutare l’iscrizione anche in base alle rilevazioni sull’occupabilità, fornite da Almalaurea.

L’anno scorso è stata stampata dall’Ateneo una guida cartacea per i corsi triennali del

Dipartimento che è stata distribuita durante la Welcome Week. La stessa guida, integrata con i CdLM è stata resa disponibile anche in formato digitale sul Web. Da quest'anno la guida è disponibile solo in formato digitale (data la pandemia) e contiene anche le Lauree Magistrali.

Sempre nell'ottica di potenziare l'Orientamento in ingresso (ma anche in uscita), durante la Welcome Week, dall'8 al 12 febbraio 2021, sono stati organizzati degli incontri pomeridiani, a beneficio degli studenti di tutti i corsi del Dipartimento, con docenti e professionisti che hanno illustrato anche alcune professioni e profili relativi all'ambito di studi del CdS e ad ambiti affini, tra cui, in particolare: Social media manager, Comunicatore museale, Saggista, Giornalista, Food influencer, Editor e divulgatore storico, Archeologo esperto in ricostruzione virtuale dei Beni Culturali, Guida turistica.

Si sono organizzate anche delle Open Class, cioè delle simulazioni di lezione universitaria, destinate ai diplomandi degli Istituti secondari superiori per presentare loro le discipline trainanti del CdS.

L'anno scorso, ovvero a settembre-ottobre 2019, all'inizio del primo semestre, è stato inoltre creato, per una settimana, un Info-point di accoglienza alle matricole del Dipartimento, con il contributo di ragazzi del Servizio Civile assegnati al Dipartimento, che hanno anche realizzato attività legate alla promozione dei corsi e alla ricerca sull'Orientamento. A causa della pandemia, questo servizio in presenza si è poi interrotto. Nell'aprile 2021, il delegato del Dipartimento all'Orientamento ha presentato un "Piano di orientamento e tutorato" all'Ateneo, da effettuarsi su fondi stanziati dal Ministero specificamente per questo ambito. Il piano prevede il reclutamento di Studenti-Tutor per continuare l'accoglienza alle matricole e realizzare anche altre attività per promuovere i corsi e condurre ricerche sull'Orientamento, come già fatto in passato. Gli studenti da reclutare sarebbero studenti interni, pagati con borse per Peer-Tutor.

Negli ultimi due anni è stato anche somministrato, in via sperimentale, un questionario conoscitivo di tipo quantitativo alle matricole delle triennali di Comunicazione, che ha fornito importanti informazioni circa i processi di orientamento ma anche sulle aspettative e la percezione dei corsi. Tale strumento, che è già stato preso in considerazione per alcuni cambiamenti nei corsi triennali, può diventare un utile strumento in futuro, per individuare aree problematiche e progettare ulteriori azioni correttive. Il Coordinamento di Comunicazione intende infatti potenziare questo strumento, che è stato inserito fra gli obiettivi del POT.

L'Orientamento in itinere avviene su più livelli. Il CdS non presenta curricula differenziati; gli studenti possono disegnare autonomamente, in parte, il proprio piano di studi, sfruttando le opzioni a disposizione, scegliendo le discipline di proprio interesse sulla base delle schede di trasparenza che vengono pubblicate in maniera puntuale dal CdS e sono quasi del tutto complete ed esaustive.

Vi è anche un ulteriore supporto alla scelta, attraverso il COT, la segreteria didattica e il confronto con i docenti delle varie discipline, che risultano, dalle schede di valutazione degli studenti, sempre di facile reperimento (indice di qualità 9.3).

Parte dell'Orientamento in itinere avviene anche attraverso i laboratori e i tirocini, che danno agli studenti la possibilità di sperimentare le proprie attitudini e i propri interessi, attraverso gli insegnamenti tenuti da figure professionali del mondo di lavoro di riferimento, e anche attraverso degli incontri periodici con gli stakeholder (per esempio il ciclo di incontri "Le professioni della cultura" tenutosi nel dicembre 2019, o ancora il IX Incontro Nazionale dei Corsi in Scienze della Comunicazione "Palermo Capitale della Comunicazione", svoltosi il 14 dicembre 2019). Tali attività, incontri, e manifestazioni servono anche come orientamento in uscita e introduzione al mondo del lavoro (si ricordano, per esempio, il ciclo di seminari sui temi della

realtà virtuale, della comunicazione web, e della realtà aumentata tenuti nel maggio 2017 e gli incontri organizzati all'interno della collaborazione con l'associazione di promozione sociale Crezi-Plus, presso i Cantieri culturali della Zisa, con cui il Dipartimento ha stipulato una convenzione).

Per quanto riguarda i laboratori, questi sono stati inseriti nel piano di studi allo scopo di fornire allo studente un'esperienza pratica che da un lato lo orienti e dall'altro lato lo avvicini al mondo del lavoro. Riguardano gli ambiti della Fotografia, della Comunicazione del patrimonio artistico, della Linguistica computazionale, della Scrittura accademica, del Narrative Journalism, e della Ricostruzione virtuale dei Beni Culturali. È stato anche istituito, a partire dal 2018, il Laboratorio di Comunicazione. Nonostante sia funzionale perlopiù agli studenti del CdS in *Scienze della Comunicazione per i Media e le Istituzioni*, ne beneficiano anche gli studenti del CdS in *Scienze della Comunicazione per le Culture e le Arti* in quanto il lavoro del laboratorio si basa su progetti spesso basati su bandi che coinvolgono anche i ragazzi del CdS in esame. Il Laboratorio di Comunicazione ha prodotto ulteriore materiale relativo all'Orientamento, per esempio dei video di presentazione dei corsi di Comunicazione, delle interviste agli ex-alunni, delle interviste agli studenti del doppio titolo di studio, tutto disponibile sul Canale YouTube del laboratorio.

Il CdS ha anche a disposizione dei Tutor per l'orientamento e per il supporto agli studenti. I vecchi "Studenti-Tutor della didattica", nominati dalla Scuola per supportare i colleghi con difficoltà nelle materie scoglio, sono stati riorganizzati su base dipartimentale. Tali ST intervengono negli ambiti disciplinari nei quali si riscontrano le difficoltà maggiori. Sono gestiti dal COT e supervisionati da un Docente-Tutor per area. Si tratta di studenti in corso, del Dottorato o di una Laurea Magistrale dell'Ateneo. Al Dipartimento Culture e Società sono stati assegnati 22 Tutor, di cui due per il CdS in Scienze della Comunicazione per le Culture e le Arti, relativamente alla Lingua inglese e alla Linguistica generale. Portano avanti attività sia individuali che di gruppo, concertandosi con il/la docente della disciplina. Possono essere utilizzati anche per gli OFA.

L'Orientamento in uscita si basa essenzialmente sul Placement e sui servizi della piattaforma Almalaurea. L'Ateneo, in collaborazione con la stessa Almalaurea, ha organizzato di recente anche il Career Day, di cui hanno potuto avvalersi anche gli studenti del CdS.

Per l'Orientamento in uscita sono previste anche ulteriori iniziative, come il Welcome Day - che introduce gli studenti del CdS ai corsi di Laurea Magistrale che rappresenterebbero la naturale prosecuzione del loro curriculum di studio (3+2), e nello specifico al CdLM in *Comunicazione del Patrimonio Culturale*.

Il CdS si è anche dotato di strumenti social per una comunicazione rapida ed efficace con gli studenti (es. pagina facebook dei Corsi di Comunicazione, canale YouTube).

Rispetto al 2016, l'ingresso al corso è stato semplificato, al fine di aumentare la numerosità degli studenti. Il corso è infatti attualmente ad accesso libero, e gli OFA sono stati ridotti, in quanto l'Italiano non fa più parte dei saperi richiesti in ingresso. È richiesta una conoscenza pregressa della Lingua inglese di livello B1 (SUA A3a e Portale di Ateneo nella pagina degli OFA). L'accertamento di tale requisito avviene mediante apposito test obbligatorio, organizzato dal COT e somministrato agli studenti del primo anno. L'esame si svolge due volte durante il primo anno. I ragazzi hanno la possibilità, qualora riscontrata una carenza, di colmarla in maniera autonoma oppure attraverso gli strumenti messi a disposizione dall'Ateneo (e-learning, CLA, Rosetta Stone, etc.). Gli OFA di inglese si considerano assolti anche sostenendo con successo l'esame del corso di Lingua inglese che si tiene al primo anno. Se non riescono a recuperare gli OFA di Lingua inglese, gli studenti non possono accedere al secondo anno. Gli ST possono essere utilizzati anche per supportare gli studenti nell'acquisizione degli OFA di inglese.

Il CdS ha quindi reso, in questi anni, più agevole sia l'accesso che il percorso, per contrastare sia la decrescita del numero di iscritti che i ritardi nella progressione degli studi, là dove possibile, senza tuttavia far venir meno la qualità del percorso di studi.

La soddisfazione degli studenti relativamente agli insegnamenti del CdS, e al modo in cui vengono svolti, permane alta, come si evince dalle schede di valutazione, dove gli indici di qualità sono tutti compresi tra 8,1 e 9,3. A questo proposito la CPDS nota che, per quanto riguarda le valutazioni degli studenti, il CdS presenta un profilo eccellente, senza indicatori in rosso. Suggerisce tuttavia l'opportunità di utilizzare anche strumenti di rilevazione dell'opinione degli studenti di natura più qualitativa, quali interviste e focus group.

Le attività didattiche sono adattate alle esigenze specifiche degli studenti là dove possibile e necessario, per esempio, in caso di bisogni particolari, di concerto e con l'ausilio dell'Unità Operativa Abilità Diverse d'Ateneo. È anche disponibile un servizio di counseling per gli studenti che dovessero averne bisogno.

La didattica del CdS è di respiro internazionale in quanto si avvale di progetti Erasmus con Spagna (Siviglia, Malaga, Madrid), Portogallo (Coimbra), Germania (Berlino, Potsdam, Dusseldorf, Lipsia), Slovenia (Ljubljana), Polonia (Breslavia). Inoltre vengono occasionalmente organizzati, dalla cattedra di Lingua e letteratura araba, dei viaggi di istruzione in Tunisia, allo scopo di favorire un primo contatto con la Tunisia e preparare gli studenti al doppio titolo in collaborazione con l'Università di El Manar della Laurea Magistrale prevista come naturale prosecuzione per il CdS triennale, cioè Comunicazione del patrimonio culturale.

Le schede di trasparenza dettagliano in maniera puntuale le modalità di svolgimento delle verifiche intermedie e finali, che appaiono adeguate per accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi. Le schede di trasparenza vengono controllate puntualmente ogni anno dalla Commissione AQ. Le modalità di svolgimento delle verifiche vengono anche espressamente comunicate agli studenti dai vari docenti all'inizio delle lezioni, come si evince dalle valutazioni degli studenti (indice di qualità 9).

La CPDS ha tuttavia messo in luce l'assenza di tre schede di trasparenza. Si dovrà quindi continuare a vigilare affinché tutte le schede delle varie discipline vengano inserite nel portale.

## 2- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

### **Area da migliorare**

Orientamento

### **Obiettivo n.1**

Completezza delle schede di trasparenza

### **Azione**

Monitoraggio puntuale del numero delle schede di trasparenza

### **Risorse**

Componenti del CdS

### **Indicatore**

Rapporto schede/insegnamenti

### **Tempi, scadenze, modalità di verifica**

Controllo annuale, a luglio. Comunicazione del Coordinatore al Consiglio.

### **Responsabile del processo**

Commissione AQ

**Obiettivo n.2**

Rendere ancora più visibili i requisiti di accesso.

**Azione**

Inserire le relative informazioni nel portale nella pagina di presentazione del Corso.

**Risorse**

Personale del Dipartimento responsabile del Portale

**Indicatore**

Presenza/Assenza

**Tempi, scadenze, modalità di verifica**

6 mesi. Controllo da parte del Coordinatore o dei membri della Commissione AQ

**Responsabile del processo**

Coordinatore CdS

### 3 – RISORSE DEL CDS

#### 3- a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

Non vi sono azioni correttive presenti nella scheda 2016 sulle quali riferire in questa sezione. Relativamente alle tematiche in oggetto si possono comunque enucleare alcuni miglioramenti intervenuti nei cinque anni appena trascorsi, qui di seguito elencati.

È aumentato il numero dei docenti incardinati nel CdS, appartenenti alle discipline di base e caratterizzanti.

Si è avuto un miglioramento notevole delle aule e delle loro attrezzature. Si è anche avuto un miglioramento generale dei locali del CdS in seguito a una ristrutturazione generale dell'edificio 15.

Sono stati creati alcuni laboratori, tra cui, per esempio, il Laboratorio di Comunicazione di cui si è già detto.

#### 3- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

I docenti del CdS appaiono adeguati, per numerosità e qualificazione, a sostenere le esigenze del CdS. Come si evince dalla SUA e dal riscontro dei dati inviati dal delegato del Dipartimento alla didattica, nonostante la quota di docenti di riferimento (= garanti) di ruolo appartenenti a SSD di base o caratterizzanti la classe non abbia il valore richiesto di 2/3, risulta però che tale rapporto desiderato emerga dal confronto tra il totale dei CFU di base e caratterizzanti, tutti erogati da docenti di ruolo del settore specifico, e il totale dei CFU di attività affini o integrative (105 vs 51, rispettivamente, quindi 2/3). Per quanto riguarda invece i garanti, sono indicati 6 docenti appartenenti a discipline B/C e 5 appartenenti a discipline A/I.

Le competenze scientifiche dei docenti sono pertinenti agli obiettivi didattici del CdS. Il legame tra gli studenti e le competenze scientifiche dei docenti viene valorizzato, in particolare, attraverso la prova finale, poiché questa può orientarsi, sulla base delle esigenze del singolo studente, sia verso un'attività professionalizzante, sia verso l'ambito della ricerca.

Gli studenti dichiarano che gli insegnamenti sono svolti in maniera coerente con quanto dichiarato nelle schede di trasparenza e sul sito web del corso di studio (indice 9,1) e che sono interessati agli argomenti trattati nell'insegnamento (indice 9,1). Sono inoltre soddisfatti del modo in cui gli insegnamenti vengono svolti (indice 8,9). I docenti del CdS che desiderino migliorare ulteriormente le loro competenze didattiche possono inoltre avvalersi del supporto di



strumenti a tal scopo messi a disposizione dall'Ateneo, quali il progetto Mentore e il Cimdu.

I servizi di supporto alla didattica esistono, e il personale tecnico amministrativo ha dei compiti ben individuati.

I servizi di supporto alla didattica vengono monitorati attraverso l'autovalutazione fornita dai docenti a conclusione dei loro corsi.

Il CdS fruisce delle biblioteche dell'Ateneo, ma il patrimonio di tali biblioteche non appare del tutto adeguato, alla luce della comparazione con strumenti, servizi e dotazioni di biblioteche di altri atenei, in Italia e all'estero. Gli studenti si dichiarano comunque soddisfatti (dati Almalaurea e CPDS).

Come già ricordato, è stato anche istituito, a partire dal 2018, il Laboratorio di Comunicazione, di cui beneficiano anche gli studenti del CdS.

La CPDS nota come vi sia una discrepanza tra il giudizio espresso dai docenti relativamente alle aule, ai laboratori e alle attrezzature utilizzati e il giudizio degli studenti che emerge invece nelle rilevazioni di Almalaurea. Mentre il l'indice di qualità che esprimono i docenti si attesta intorno al 9,4-9,5, nel caso degli studenti le aule vengono ritenute adeguate soltanto nel 54,5% dei casi, un dato che è più basso rispetto alle percentuali di Ateneo (72,8%) ma che comunque si presenta in aumento rispetto a quello dello scorso anno (52,7%). La CPDS propone quindi di analizzare attraverso rilevazioni di natura più qualitativa i motivi di tale incongruenza.

Dai dati di Almalaurea emerge anche, come rilevato dalla CPDS, che gli studenti ritengono inadeguate anche le postazioni informatiche, che andrebbero potenziate, insieme ai laboratori.

Le criticità che permangono, relativamente ai servizi agli studenti, riguardano soprattutto il monitoraggio dello stato dei locali e la loro manutenzione, così come la pulizia e le dotazioni dei servizi igienici. Tali criticità non possono essere inserite tra le azioni correttive da proporre, in quanto non rientrano tra le possibilità di intervento autonomo del CdS, il quale comunque potrà adoperarsi per portare tali criticità all'attenzione del Dipartimento. Stesso discorso vale per le postazioni informatiche.

La CPDS propone inoltre di considerare anche le questioni relative all'accesso alle risorse informatiche da parte degli studenti che seguono le lezioni online.

### 3- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

#### **Area da migliorare**

Servizi per gli studenti

#### **Obiettivo n.1**

Migliorare lo stato dei locali/servizi, e il numero degli spazi e delle postazioni informatiche. Richiedere al Dipartimento un monitoraggio più attento dello stato dei locali e della loro manutenzione, dell'approvvigionamento, manutenzione e pulizia dei servizi igienici, e della pulizia in generale. Criticità già rilevata nel precedente Riesame ciclico.

#### **Azione**

Dialogare con il Dipartimento affinché vengano recuperati spazi e postazioni informatiche e venga effettuata una puntuale manutenzione dei locali e dei servizi igienici. Segnalare formalmente al Dipartimento tutte le carenze riscontrate.

#### **Risorse**

Membri del CdS

#### **Indicatore**

Indici di valutazione degli studenti e dei docenti

**Tempi, scadenze, modalità di verifica**

Tre anni. Monitoraggio delle valutazioni tramite SMA.

**Responsabile del processo**

Coordinatore, docenti CdS presenti in Consiglio di Dipartimento

#### 4 – MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CdS

##### 4- a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

Il precedente Riesame programmava una serie di interventi, in larga parte effettivamente attuati nel periodo di riferimento. Seguendo le decisioni del SA, è stata modificata la prova finale sulla base di un regolamento definito in seno al Consiglio di Coordinamento il cui termine di verifica è stato riferito all'AA 2018-19, a valere per gli immatricolati nell'AA 2016-17.

È divenuta prassi l'aggiornamento e l'implementazione nelle risorse on line riferibili al CdS di tutte le informazioni di carattere pubblico ed istituzionale.

Specifica attenzione veniva posta alla qualità e uniformità dei dati esposti nelle schede di trasparenza degli insegnamenti, con un risultato significativo in termini di efficacia di questa risorsa nel periodo di riferimento.

Rilevante il metodo annunciato nel precedente Riesame ciclico e poi effettivamente attuato che con relativo inserimento all'OdG delle proprie riunioni ha impegnato il CDS a discutere periodicamente le possibili azioni correttive, sulla base di quanto riferito dai docenti responsabili delle diverse aree di monitoraggio.

Si è registrato un miglioramento nel rapporto studenti regolari-docenti come anche nella percentuale di docenti appartenenti a SSD di base e caratterizzanti. Vedi anche sezione 3.

##### 4- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Il CdS ha a disposizione una serie di strumenti per l'auto-monitoraggio e tra i principali ricordiamo la SMA, la CPDS, i questionari di valutazione degli studenti e di autovalutazione dei docenti, le relazioni del Presidio di Qualità e del Nucleo di Valutazione di Ateneo, nonché i questionari di valutazione dei laureati curati da Almalaurea. Sulla base dei risultati di queste valutazioni si dispone delle informazioni richieste per progettare interventi di revisione.

Come già ricordato, negli ultimi due anni è stato anche somministrato, in via sperimentale, un questionario conoscitivo di tipo quantitativo alle matricole delle triennali di Comunicazione, che può diventare un utile strumento, in futuro, per individuare aree problematiche e progettare ulteriori azioni correttive. Il Coordinamento di Comunicazione intende in futuro potenziare questo strumento inserendo anche una sezione di tipo qualitativo.

L'andamento del CdS ha registrato un'inversione del trend al calo degli iscritti, registrato a partire dall'AA 2016-17, perdurato nei due anni successivi, e infine segnalato ancora dalla Relazione sulla performance dei CdS a partire dalle SMA 2020. Nell'AA 2020-21 gli iscritti sono 61 (cfr. Relazione CPDS AA. 2019-20).

Si registra però il persistere di una serie di difficoltà, quantificate nella SMA 2019-20 soprattutto dai criteri iC00B, iC02, iC16, iC22 e il mancato matching con gli indicatori di qualità fissati dall'Ateneo. Nel complesso, si registra un decremento nel numero di studenti al secondo anno con almeno 40% di CFU conseguiti. Il dato dei laureati in corso si presenta fluttuante. Altri parametri, comunque in calo, si attestano su livelli di poco inferiori, pari o in qualche caso superiori rispetto alla media dell'area geografica e nazionale. Permette una considerazione

relativamente ottimistica il fatto che la percentuale di studenti che proseguono al secondo anno, sebbene ridimensionata rispetto al Riesame annuale precedente, è molto migliore di quella media nazionale. Questo lascia ritenere che una parte degli studenti trovi motivazioni rilevanti nel concludere dentro il CdS questo segmento della propria formazione. Significativa anche la quota di CFU conseguiti all'estero.

Basandosi su questi elementi confortanti, il CdS non sta tralasciando interventi rivolti a rimuovere ostacoli che rallentino il percorso formativo degli iscritti, rafforzando su questi temi un dialogo con la rappresentanza studentesca. La ricognizione dei questionari per la rilevazione dell'opinione di questi ultimi, anche con riferimento all'AA 2019-20 permette di sottolineare, come da relazione della CPDS, un complessivo grado di soddisfazione, con soltanto alcune aree di incertezza, probabilmente causate da ambiguità nella formulazione di alcuni quesiti e per il secondo semestre dello scorso anno dalla novità della didattica d'emergenza a distanza.

Permane principalmente il già citato elemento di dubbio sulla valutazione delle aule, positiva per i docenti e meno positiva per iscritti e laureati. Questo ed altri punti critici nell'organizzazione del CdS vengono di regola affrontati attraverso il confronto tra componente docente e componente studentesca all'interno del Consiglio di Corso di Laurea, nell'ottica di un reciproco impegno alla collaborazione basato sui risultati delle varie modalità di monitoraggio, incluse le segnalazioni alla CPDS.

È stata regolarmente inserita negli OdG del CdS la voce "Criticità", che ha consentito a tutte le componenti di segnalare opportunità di miglioramento in modo da effettuare una ricognizione e, laddove necessaria, un'autocorrezione puntuale, anche in reazione a quanto venisse proposto o evidenziato dagli organi che vigilano sull'andamento del CdS.

Questo stile di confronto si manifesta anche nei frequenti contatti, formali o diretti, con i portatori di interesse in ambito locale territoriale e a livello nazionale, ai quali si è chiesto non solo un orientamento programmatico ma anche un supporto concreto come la disponibilità ad accogliere tirocini, attività professionalizzanti e stage, e in generale a collaborare al migliore allineamento dell'offerta formativa con le esigenze culturali e comunicative diffuse. Sarebbe improponibile questa vocazione allo scambio se non fosse supportata da programmi didattici legati alla discussione scientifica più aggiornata, soprattutto nei settori che maggiormente qualificano le figure da formare. Questo è avvenuto tramite il coordinamento del CdS che portando alla discussione comune i punti critici di fatto ha invitato a una più puntuale coerenza dell'offerta e al suo costante aggiornamento in merito a temi e strumenti didattici, in relazione con il possibile livello di formazione successivo, non anche con il Dottorato di ricerca, trattandosi di un corso triennale. Questo senza comunque intervenire ovviamente sulla libertà di insegnamento e sulla autonomia creativa e didattica dei docenti.

Uno dei punti critici che permangono irrisolti, e che si ripropone di rilevazione in rilevazione, concerne la disponibilità di spazi adeguati, con in più una percezione differente tra docenti e studenti, questi ultimi esprimendo un giudizio nel complesso assai più negativo dei primi quanto alla qualità delle strutture. È però da prevedere che a tale proposito si migliori nel prossimo futuro grazie soprattutto a una redistribuzione nella competenza di spazi didattici o da adibire a didattica che l'Ateneo e il Dipartimento dichiarano di voler perseguire o si ripromettono di avviare. Di certo è invece assai migliorata la disponibilità di spazi operativi per gli studenti iscritti al corso grazie soprattutto all'avvio di almeno un laboratorio specifico e alla valorizzazione in corso delle risorse laboratoriali, archivistiche ed espositive del Dipartimento. Un punto di forza del CdS, costante negli anni oggetto della rilevazione e oggi perfezionato, è dato dalla diretta organizzazione o dalla partecipazione ad eventi come Welcome Week, Open Class e Welcome Day, a livello di Ateneo e di Dipartimento (vedi sezione 2), appositamente rivolti a neoiscritti o a

laureandi; significativo anche il fatto che pare incrementata la rete di contatti con istituti superiori palermitani e siciliani ai cui studenti si offre periodicamente un'informazione aggiornata su quanto potrebbero trovare all'interno del CdS.

Prosegue il buon andamento delle attività di tirocinio presso enti, istituzioni e aziende private del territorio, riprese dopo le fasi di internalizzazione dovute ai provvedimenti governativi e alle disposizioni del Rettore rispetto alla pandemia.

Sebbene ancora non rilevante, appare comunque chiaro il miglioramento nel periodo in esame del numero di CFU conseguiti all'estero.

Nell'insieme del periodo in esame, le rilevazioni circa l'apprezzamento degli studenti segnalano una buona costanza su alcuni parametri significativi come la disponibilità dei docenti, il rispetto dei calendari didattici e d'esame, la puntualità, la coerenza degli insegnamenti e la proporzionalità dei carichi didattici. I parametri con valutazione più alta si situano spesso appena al di sotto delle corrispondenti percentuali in Ateneo ma quelle medio-alte sono in genere migliori delle corrispondenti in Ateneo. Questo significa che il CdS ha una valutazione medio-alta prevalente, che cede quando si tratta invece di aule e di postazioni informatiche, una carenza strutturale a cui il Dipartimento sta cercando di rimediare attrezzando spazi appositi, nonostante il deficit strutturale di adeguati ambienti didattici di cui nel complesso risente.

Occorre sottolineare il fatto che il Consiglio del CdS prende periodicamente atto del monitoraggio relativo a percorsi di studio, risultati degli esami ed esiti occupazionali dei laureati e ne fa oggetto di discussione tra i responsabili dell'elaborazione di questi dati e le componenti docente e studentesca, creando così una prima platea interessata a promuovere modifiche e interventi e a conoscere gli effetti di quanto intrapreso.

#### 4- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

##### **Area da migliorare**

Rilevazione delle opinioni degli studenti su base qualitativa e non solo quantitativa.

##### **Obiettivo n.1**

Ci si propone di predisporre ed utilizzare rilevazioni dell'opinione degli studenti anche di carattere qualitativo.

##### **Azione**

Le modalità attuali di rilevazione delle opinioni degli studenti non sempre restituiscono elementi coerenti o di inequivoca interpretazione, anche per la formulazione di alcuni quesiti. Si ritiene pertanto opportuno procedere con l'ideazione e la somministrazione di altri strumenti qualitativi di monitoraggio.

##### **Risorse**

Componenti del CdS.

##### **Indicatore**

Presenza/assenza degli strumenti in oggetto

##### **Tempi, scadenze, modalità di verifica**

Progressione pluriennale, con verifica annuale

##### **Responsabile del processo**

Coordinatore dei CdS in Comunicazione.

#### 5 – COMMENTO AGLI INDICATORI

## 5- a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

Non vi sono azioni correttive previste, corrispondenti a questa sezione, nell'esame del RRC 2016.

## 5- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Per il Riesame ciclico, si procede qui a una ricognizione fattuale delle criticità e dei potenziali di miglioramento evidenziati nelle SMA, con riferimento agli indicatori segnalati come prioritari dal PQA secondo il Piano Strategico 2019-21 e il Piano integrato 2020-22, nel periodo in questione. Il riesame 2017 registrava un decremento della numerosità in ingresso, un calo nel numero di CFU acquisiti per anno (al di sotto della soglia dei 40 CFU e in generale con “una flessione nella velocità di acquisizione dei CFU a cui prestare attenzione”), un decremento nel numero di laureati con carriera normale con conseguente aumento degli iscritti fuori corso (sebbene ottenuto in base ad informazioni prive dei dati della terza sessione e quindi quantomeno parziali), e infine una criticità legata all'internazionalizzazione, nel numero di CFU conseguiti all'estero.

Ognuna di queste criticità ha rappresentato da allora a oggi, per il CdS, una sfida in termini di dialogo con il territorio, di miglioramento dell'orientamento e del percorso degli iscritti, e di promozione delle opportunità non ancora del tutto sviluppate. Tutto ciò ha portato a una riprogettazione del CdS, che si è concretizzata nel corso degli anni in azioni come una modifica parziale del piano di studi, la revisione della prova finale realizzata nel 2016 ed entrata in vigore nel 2017, la riduzione del carico degli OFA, una migliore visibilità tramite pagine istituzionali e social network (canale YouTube, pagina Facebook), e anche l'informazione capillare sulle opportunità del part-time.

Notevole attenzione è stata data, nel periodo in esame, sia alla congruità dei programmi, che all'implementazione delle schede di trasparenza.

È cresciuta anche la quota di docenza ricoperta da personale strutturato, e complessivamente la sua consistenza e qualificazione.

Si è definito così un processo di miglioramento e di valorizzazione dei punti di forza del CdS, che ha già iniziato a dare i primi risultati, anche se gli obiettivi finali devono essere ancora raggiunti.

La SMA 2018 mostrava infatti un miglioramento nei campi sensibili per l'Ateneo in termini di immatricolazioni, in linea con gli altri corsi di laurea per area geografica, così come nel numero di quanti avevano conseguito almeno 40 CFU per anno. Si riscontrava invece un lieve aumento di abbandoni, tuttavia di difficile interpretazione se confrontato con gli altri indicatori in relativa crescita. Nell'arco temporale di riferimento, rimanevano criticità sul piano dell'attrattività internazionale di immatricolati e di CFU conseguiti all'estero, pur a fronte di una offerta di scambi Erasmus in costante aumento, e certamente entro un quadro geografico ed economico-politico su cui il CdS non ha immediati margini di azione. Altre criticità emergevano dai documenti del Riesame e da altre verifiche svolte ad es. dalla CPDS sulla percentuale di frequentanti, e sulla valutazione delle strutture e dei servizi, meno apprezzati della media d'Ateneo.

La SMA 2019-20 restituiva una situazione piuttosto dinamica, a luci e ombre, in quanto se mediamente rimaneva alto l'apprezzamento per gli insegnamenti del CdS, diversi indicatori tra quelli scelti come strategici dall'Ateneo risultavano in relativo regresso, probabilmente anche per effetto del complessivo rallentamento della mobilità e del mercato del lavoro provocati dalla pandemia.

Persiste quindi la necessità di intervenire per colmare il divario percentuale rispetto alle medie

d'Ateneo, che rimane sensibile.

Occorre continuare ad intervenire nei settori dell'internazionalizzazione, della regolarità delle carriere, della soddisfazione per i servizi, dell'occupabilità. Il recente dato dell'aumento, marginale ma non trascurabile, nell'indicatore degli occupati suggerisce però che il CdS possiede notevoli potenzialità e sprona a proseguire sino a portare a effetto le avviate soluzioni ai problemi indicati. È infatti nella vocazione del CdS una rilevanza territoriale da mettere ancora a frutto nel contatto con la platea dei maturandi, sempre più raggiunti dalle numerose iniziative promosse dal CdS, dal Dipartimento e dall'Ateneo e nel dialogo con gli operatori culturali e storico-artistici non solo locali.

## 5- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

### **Area da migliorare**

Si ritiene di incrementare in particolare la linea di intervento che coinvolge gli stakeholder.

#### **Obiettivo n.1**

Intensificare il dialogo con gli stakeholder

#### **Azione**

Intensificare gli incontri e la collaborazione con gli stakeholder, sino a rendere tale interlocuzione organica e progettuale. Nonostante la consultazione dei portatori di interesse sia prassi consolidata nel CdS, un potenziamento dell'interlocuzione potrebbe portare a un diverso o nuovo assetto dell'offerta laboratoriale, o al coinvolgimento di altre competenze, rinforzando quell'osmosi tra percorso di studio e soggetti privati e pubblici che appare indispensabile per il compiersi stesso della figura culturale e professionale che il CdS mira a formare.

#### **Risorse**

Componenti del CdS.

#### **Indicatore**

Numero di eventi organizzati, laboratori, collaborazioni, etc.

#### **Tempi, scadenze, modalità di verifica**

Progressione pluriennale, con verifica annuale in occasione della redazione della SMA.

#### **Responsabile del processo**

Coordinatore dei CdS in Comunicazione.