



RAPPORTO DI RIESAME CICLICO 2023

Corso di Laurea Organizzazione e marketing per la comunicazione d'impresa

Denominazione del Corso di Studio: Organizzazione e marketing per la comunicazione d'impresa

Classe: LM59

Sede: Via Salaria 113

Dipartimento: Comunicazione e ricerca sociale

Facoltà: Scienze Politiche, Sociologia, Comunicazione

Primo anno accademico di attivazione: 2009

Gruppo di Riesame. *Vengono indicati i soggetti coinvolti nel Riesame (componenti del Gruppo di Riesame e funzioni) e le modalità operative (organizzazione, ripartizione dei compiti, modalità di condivisione).*

Componenti indispensabili

Prof.ssa	Barbara Mazza, Presidente del CdS
Prof.ssa	Francesca Comunello, Responsabile del Riesame
Sig.ra	Eleonora Lavoratore, Rappresentante degli studenti
Sig.	Andrea Catalin Tofan, Rappresentante degli studenti
Sig.	William Cimino, Rappresentante degli studenti

Altri componenti

Prof.ssa	Fabiola Sfodera, Vicepresidente del CdS
Prof.	Raffaele Lombardi, docente del CdS
Prof.	Lorenzo Sabetta, docente del CdS
Dr.	Guido Petrangeli, Manager didattico di supporto al CdS
Dr.	Emanuele Pecora (Rappresentante del mondo del lavoro)

Il Gruppo di Riesame si è riunito, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame, i giorni: 6 aprile 2023 dalle ore 18.00 alle ore 19.30 e il 16 maggio 2023 dalle ore 10.30 alle ore 12.30, il 18 luglio dalle ore 16.00 alle ore 18.00, 30 luglio dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e il 14 settembre dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Oggetti della discussione: Il gruppo del riesame si è riunito in prima riunione (6 aprile) secondo la nuova composizione per discutere del documento del Riesame, analizzare l'indice ed eventuali novità, organizzare e definire i tempi di lavoro. La seconda riunione (16 maggio) ha avuto come oggetto il confronto sulla prima bozza del documento, sia in merito alla coerenza e completezza dei contenuti, sia rispetto ai punti di forza e di debolezza e alle aree di miglioramento. La riunione si è conclusa con la condivisione dei risultati e la discussione sui possibili interventi correttivi e la revisione del documento del Riesame. Il gruppo di lavoro, inoltre, si è dotato di una cartella Drive al fine lavorare su un unico documento condiviso e in aggiornamento costante da parte del gruppo di lavoro e sotto la supervisione della Presidente del CdS e della Responsabile del Riesame e ha creato un repository di tutta la documentazione esaminata. Sono stati consultati inoltre, tra fine maggio e i primi di giugno, in diversi momenti, le rappresentanze del mondo del lavoro (23 maggio) e i rappresentanti degli studenti (13 maggio e 30 maggio) con i quali è stato, prima, condiviso il documento di riesame e poi discusso al fine di recepire rilievi, commenti, considerazioni per integrare il documento e suggerimenti per le azioni correttive. In occasione di ciascun consiglio di Cds il gruppo si è inoltre riunito per effettuare ulteriori revisioni del documento. Esso è stato discusso in due Consigli del CdS (allegati nel repository: <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RpPmoCVojdmwJ19q3g9zfGtwVWUqQHX1>). Durante il consiglio del 18 luglio sono stati presentati gli esiti del riesame e sottoposte a valutazione collegiale le proposte di interventi correttivi. In quell'occasione, il Consiglio ha espresso apprezzamento per il lavoro svolto dal team qualità di Cds e integrato le proposte. Il 30 luglio, in seguito ai rilievi del Team Qualità di Ateneo il gruppo di lavoro si è riunito per la modifica del documento secondo quanto richiesto. Nel consiglio del 14 settembre, sono state presentate, discusse e approvate all'unanimità le modifiche apportate in risposta ai rilievi minimi sollevati dal Team Qualità di Ateneo.



Sintesi dell'esito della discussione dall'organo collegiale periferico responsabile della gestione del Corso di Studio: il Consiglio del CdS, in entrambe le sedute del 30 luglio e del 14 settembre, ha espresso apprezzamento per il lavoro svolto in questi anni e per i risultati ottenuti. Ha inoltre apprezzato e condiviso le azioni correttive e gli obiettivi fissati per il prossimo quinquennio, nonché validato in data 14 settembre le integrazioni apportate nell'intervallo intercorso tra i due consigli. La riflessione si è concentrata, in particolar modo, sull'internazionalizzazione considerata una leva strategica del futuro del CdS. Si è discusso delle modalità più efficaci per l'introduzione di corsi o singoli moduli in lingua inglese accessibili anche agli studenti italiani. La formula seminariale, le testimonianze in aula, materiali di studio e parti di moduli sono apparsi essere gli strumenti migliori e più efficaci per l'avvio di questo processo.



D.CDS.1 L'Assicurazione della Qualità nella progettazione del Corso di Studio (CdS)

D.CDS.1.a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

Rispetto al precedente riesame ciclico del 2018, durante il quinquennio 2018-2022, il CdS ha lavorato molto per realizzare tutti gli interventi di miglioramento che si era prefissato. Facendo un bilancio del quinquennio, è possibile rintracciare punti di forza, ma anche alcune debolezze che, sebbene si siano ridimensionate (grazie agli interventi messi in atto), sono ancora legate ad obiettivi che il CdS intende continuare a perseguire.

Tra i principali punti di forza, il più significativo riguarda il fatto che il CdS, in questo quinquennio, ha sviluppato un sistema di monitoraggio costante che investe tutti gli aspetti decisivi del CdS e tutti gli attori coinvolti: dagli stakeholder all'analisi di mercato, dall'ascolto di docenti e studenti a interventi finalizzati a risolvere eventuali problematiche che emergono in fase di monitoraggio e sulle quali il CdS può intervenire in tempi piuttosto rapidi, come emergerà più dettagliatamente negli approfondimenti riportati nelle prossime pagine (D.CDS.1.1 e successivi). L'altro aspetto importante è che, intorno al sistema di monitoraggio, è stata potenziata la capacità di agire in maniera collegiale (D.CDS.1.5.2 e successivi), soprattutto per la valutazione dei dati e la capacità di avviare processi decisionali condivisi, sia nell'ambito delle diverse commissioni di CdS istituite, sia a livello di Consiglio di CdS che, proprio per questo, si riunisce 2 o 3 volte l'anno.

Infine, la collegialità ha consentito di potenziare esperienze che sono ritenute "virtuose" da studenti e docenti, come emerge dai monitoraggi e che riguardano i confronti periodici realizzati regolarmente con entrambe le categorie, lo sviluppo dei project work di filiera che coinvolgono più insegnamenti, nonché una maggiore propositività di docenti e studenti durante l'anno su diverse questioni su cui il Consiglio di CdS avvia riflessioni legate agli esiti del monitoraggio (D.CDS.1.1 e successivi).

Gli aspetti più delicati del CdS riguardano invece due nodi specifici: la riduzione degli studenti fuori corso e l'internazionalizzazione. A proposito degli studenti fuori corso, come emerge dai dati riportati nei riesami annuali (dal 2018 al 2022), sono state introdotte diverse iniziative legate in particolare: a) alla gestione delle tesi di laurea, che costituiscono la maggiore criticità per l'ottenimento del titolo nei tempi previsti; b) alla scelta di adottare, a partire dall'a.a. 2020-2021, l'accesso programmato a fronte di un sottodimensionamento dei docenti nel rapporto docente/studente. Gli esiti di queste misure di intervento richiedono tempi lunghi. A distanza di un triennio, i valori – che saranno esaminati nei prossimi punti dedicati – mostrano l'efficacia delle misure e, in particolare, un'effettiva riduzione dei fuori corso (D.CDS.2). In ogni caso, dato che l'attuale popolazione studentesca è comunque molto numerosa dato che supera le 1.000 unità, l'impatto del fenomeno è ancora presente e, dunque, le misure intraprese continuano ad essere portate avanti, almeno sino a quando non si raggiungerà una soglia residuale del fenomeno. Per quanto riguarda l'internazionalizzazione, le misure intraprese non hanno ancora consentito di registrare miglioramenti significativi, anche a causa del biennio in cui vi è stato un arresto di mobilità dovuto alla pandemia Covid-19. Sebbene i valori siano migliorati nell'ultimo biennio, il CdS considera questo tema come una priorità su cui intervenire nel prossimo triennio (D.CDS.2.4).

A questo proposito, come verrà discusso più avanti, l'ipotesi del CdS è quella non solo di implementare accordi per le attività Erasmus, ma soprattutto di lavorare a uno studio di fattibilità relativamente all'ipotesi di progettare un curriculum in lingua inglese che possa favorire anche un miglioramento della capacità attrattiva del CdS nei confronti degli studenti stranieri.

Azione correttiva n. 1	R1-c/n. 1/RC-2018: STANDARDIZZARE ED ESTENDERE IL MODELLO DEI PROJECT WORK INTERCATEDRA
Azioni intraprese	Questa azione è stata intrapresa dal CdS sin dal 2018, come indicato nel verbale del CdS dell'11 settembre 2018 e, nel corso degli anni, è diventata una prassi distintiva del CdS.



Stato di avanzamento	Conclusa come azione correttiva, ma pienamente attiva come prassi consolidata
-----------------------------	---

Azione correttiva n. 2	R1-c/n. 2/RC-2018: AGGIORNARE L'OFFERTA FORMATIVA
Azioni intraprese	L'offerta formativa è stata aggiornata in più occasioni nel periodo 2019-2022, sempre in virtù degli esiti delle valutazioni annuali del Cds. Rispetto a quanto indicato nel riesame 2018, la revisione dell'ordinamento è stata approvata in Cds l'11 gennaio 2019 (verbale del 31 gennaio 2019) e l'intervento è stato realizzato nel biennio 2019-2021
Stato di avanzamento	Azione conclusa. Ovviamente, l'offerta formativa è in continua manutenzione.

Azione correttiva n. 3	R1-c/n. 3/RC-2018: POTENZIAMENTO DELLA QUALIFICAZIONE DEL CORPO DOCENTE MEDIANTE LA DIFFUSIONE E LA PROMOZIONE DELLA DIDATTICA INNOVATIVA COME PRASSI DEL CDS
Azioni intraprese	L'azione ha previsto la realizzazione di alcuni momenti formativi dedicati ai docenti del CdS che sono stati organizzati dal Presidente e dal team qualità del Cds in data 19 luglio 2021 e 14 settembre 2021. Sono poi seguiti diversi momenti di discussione collegiale tra docenti del CdS che sono stati realizzati al termine dei consigli di CdS del 14 settembre 2021 e del 14 dicembre 2022, finalizzati a verificare l'esito delle prime sperimentazioni condotte dai docenti in aula.
Stato di avanzamento	Azione conclusa. Anche in questo caso, l'attività blended è formalmente inserita nelle modalità didattiche del CdS e quindi è soggetta a ulteriori modifiche e valutazioni.

D.CDS.1.b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

Principali elementi da osservare:

- Scheda SUA-CdS: quadri A1.a, A1.b, A2, A2.a, A2.b, A4.a, A4.b, A4.c, B1.a
- Segnalazioni provenienti da docenti, studenti, interlocutori esterni

D.CDS.1.1 Progettazione del CdS e consultazione iniziale delle parti interessate

<p>Documenti chiave:</p> <ul style="list-style-type: none">• Schede Sua 2018-2022• Comitato di indirizzo 2019• Report annuale di rilevazione delle opinioni degli stakeholders (2018-2022)• Riesami annuali 2019-2022 <p>Tutti i documenti sono depositati nel repository: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RpPmoCVojdmwJ19q3g9zfGtwVWUqQHx1</p> <p>Documenti a supporto:</p> <ul style="list-style-type: none">• University benchmarking sugli insegnamenti dei CdS della classe LM59 https://www.university.it/index.php/cercacorsi/universita#null• Collegio docenti del dottorato in Comunicazione, ricerca sociale e Marketing
--



https://phd.uniroma1.it/web/COLLEGIO-DEI-DOCENTI-COMUNICAZIONE,-RICERCA-SOCIALE-E-MARKETING_nB3562_IT.aspx

- Unioncamere ANPAL, Sistema Informativo Excelsior, 2022

Sono stati esaminati i fabbisogni delle imprese e del mercato del lavoro e sono stati consultati tre rapporti di ricerca:

1) IL LAVORO DOPO GLI STUDI Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro SISTEMA INFORMATIVO EXCELSIOR ORIENTARSI NEL MERCATO DEL LAVORO: LA DOMANDA DI FORMAZIONE DELLE IMPRESE, INDAGINE 2022

https://excelsior.unioncamere.net/sites/default/files/pubblicazioni/2022/excelsior_2022_il_lavoro_dopo_studi.pdf

2) LAUREATI E LAVORO GLI SBOCCHI PROFESSIONALI DEI LAUREATI NELLE IMPRESE, INDAGINE 2022

<https://excelsior.unioncamere.net/pubblicazioni/2022/laureati-e-lavoro>

3) LA DOMANDA DI PROFESSIONI E DI FORMAZIONE DELLE IMPRESE ITALIANE NEL 2022 MONITORAGGIO DEI FLUSSI E DELLE COMPETENZE PER FAVORIRE L'OCCUPABILITÀ

<https://excelsior.unioncamere.net/pubblicazioni/2022/la-domanda-di-professioni-e-di-formazione-delle-imprese-italiane>

Sin dalla sua costituzione nel 2009, il CdS si è prefisso di formare professionisti della comunicazione e del marketing, capaci di fornire valore aggiunto nei processi gestionali e produttivi delle imprese, con la chiara consapevolezza della necessità di aggiornare costantemente il bagaglio di conoscenze e competenze offerte, coerentemente con l'incessante dinamismo che caratterizza il mercato e le sue innovazioni. Per questa ragione sono insiti nel progetto culturale e professionale del CdS tre elementi: il monitoraggio costante dei fabbisogni del mercato; l'ascolto e il confronto continuo – anche in aula – con i responsabili aziendali; l'ascolto e il coinvolgimento diretto degli studenti nella definizione dei programmi e dei metodi didattici, in modo che questi ultimi consentano l'ottimizzazione dell'impegno didattico di docenti e studenti rispetto all'obiettivo formativo congiunto (schede SUA 2018-2023).

Questi assi portanti non sono mai venuti meno e costituiscono il vero punto di forza del CdS, tanto da renderlo il più attrattivo della classe di laurea di appartenenza (LM59), come è evidente anche dalla numerosità della componente studentesca e dal tasso di domande di accesso che il CdS riceve annualmente (sino a punte di 800 domande l'anno).

Non a caso, l'unica vera criticità del CdS è stata quella di aver dovuto prevedere il numero programmato nel 2021/2022, proprio per risolvere problemi di sostenibilità nel rapporto tra domanda e corpo docente di riferimento (SUA 2021-22).

In termini culturali, il CdS si è sempre caratterizzato per il binomio comunicazione e marketing quali saperi fondanti per un professionista che deve operare nella gestione organizzativa di un'impresa. Da un'analisi di benchmarking condotto nella classe LM59 – esaminando gli insegnamenti dei CdS della classe (University) - sui principali contenuti erogati dai 26 CdS attivi in 23 Atenei italiani, emerge, non a caso, che la comunicazione d'impresa si declina principalmente nella combinazione dei saperi della comunicazione integrata e di corporate con il marketing e l'organizzazione, specie a supporto della gestione delle risorse umane. Questo "blocco" contenutistico costituisce il 50% dei saperi erogati nei CdS italiani, a cui si aggiunge una componente fondamentale incentrata sull'innovazione di contenuti e linguaggi e sulla comunicazione digitale (21,7%), sul rapporto con le istituzioni pubbliche, politiche e sociali (23,3%) e sull'analisi dei consumi e sulla relativa gestione delle dinamiche (5%). Il CdS risulta in linea con l'impostazione nazionale del percorso formativo con percentuali piuttosto simili nella distribuzione tra i vari ambiti. Nonostante il peso della comunicazione digitale risulti più basso rispetto alla media nazionale (15,1%) esso è compensato dal fatto che il digitale viene applicato in diversi insegnamenti, specie del primo e dell'ultimo "blocco" (rispettivamente contenuti e linguaggi e analisi dei consumi). Questo consente però di attribuire un peso maggiore agli ultimi due "blocchi" (rapporto con le istituzioni e analisi dei consumi), che sono altrettanto fondamentali in quanto incidono sulla gestione delle relazioni con gli stakeholders interni ed esterni dell'impresa (20,2% nel CdS) e con i consumatori finali (17,3% nel CdS). In termini professionalizzanti, il monitoraggio continuo del placement e delle opportunità occupazionali, nonché le interlocuzioni costanti con le parti sociali (come indicato più avanti), hanno consentito una revisione periodica dei contenuti degli insegnamenti durante l'intero quinquennio. Per esempio, è stata potenziata la conoscenza delle lingue con l'inserimento di un insegnamento dedicato (English for Corporate Communication) in aggiunta al laboratorio di Business English; è stato reso ancora più coerente con il management e il marketing il corso di Economia aziendale, trasformato in Economia e strumenti per il management d'impresa e, allo stesso modo, è stato deciso di modificare l'insegnamento di Comunicazione d'impresa in Comunicazione organizzativa e di corporate, in modo da renderlo più centrato su alcune competenze specifiche, coadiuvate da altri insegnamenti dedicati ad altre dimensioni comunicative presenti nel CdS, come Advertising e brand communication – in sostituzione di un insegnamento di pubblicità – Social



media studies e Consumo responsabile (schede SUA 2018-2023). Allo stesso modo, nell'ambito dell'analisi dei dati si è passati da un insegnamento dedicato alla conoscenza dei metodi statistici ad un insegnamento più dedicato al Data analysis e, nell'area marketing, da un insegnamento di Marketing avanzato ad uno di Marketing planning. La riorganizzazione dei contenuti è derivata proprio dalla comprensione dei fabbisogni delle imprese (Comitato di indirizzo 2019 e report annuale delle opinioni degli stakeholders 2019 a 2022), coerentemente con l'aggiornamento delle conoscenze nei settori disciplinari coinvolti, oltre che dall'ascolto e dal confronto con gli studenti.

A questo proposito, gli studenti si sono rivelati essenziali anche per valutare le conoscenze in ingresso dalla triennale (L20) e favorire un adeguamento dei saperi di ingresso per organizzare al meglio il percorso di studio durante il biennio della magistrale.

Si è inoltre tenuto conto della coerenza con il percorso formativo dottorale, in modo da garantire un'adeguata prosecuzione degli studi del CdS. Nell'offerta del Dipartimento è, in particolare, il Dottorato in Comunicazione, Ricerca Sociale e Marketing quello più aderente al profilo formativo dei laureati del CdS, in quanto si pone lo scopo di formare una solida base teorica di gestione d'impresa e marketing, nel convincimento che la società e l'economia contemporanee sono e sempre più saranno pervase da modelli di relazione fra domanda e offerta a elevata intensità di comunicazione e che il mondo produttivo italiano, pubblico e privato, orientato al profitto o meno, abbia sempre maggiore necessità di assimilare una cultura orientata al cliente/utente e alla creazione di valore. Il CdS è rappresentato nel collegio dei docenti del Dottorato da ben 8 docenti, due delle quali coordinano, rispettivamente, il percorso dedicato al marketing e al management e alla comunicazione d'impresa e il percorso legato alla comunicazione, garantendo la continuità tra i due livelli formativi (https://phd.uniroma1.it/web/COLLEGIO-DEI-DOCENTI-COMUNICAZIONE,-RICERCA-SOCIALE-E-MARKETING_nB3562_IT.aspx). Più in generale, le principali anime contenutistiche del dottorato, ossia quelle di comunicazione, ricerca, innovazione e marketing, coincidono con i macro-ambiti tematici del CdS (comunicazione, marketing e organizzazione) e avvicinano maggiormente il dottorato agli sbocchi professionali considerati in fase di progettazione, proprio a garanzia di un collegamento tra CdS e dottorato. La continuità è evidente anche nella crescita del numero di laureati del CdS che hanno proseguito la formazione nel ciclo dottorale nel quinquennio 2018-2022. In totale, nel periodo in esame, ben un quarto di laureati del CdS che hanno proseguito il percorso di studio nel dottorato è iscritto al percorso più aderente al CdS.

Come anticipato in precedenza, l'ascolto e il confronto con le principali parti interessate costituisce un requisito fondamentale per il CdS.

Nel 2018, anche in risposta alle sollecitazioni emerse in fase di riesame, è stato costituito un Comitato di indirizzo che viene consultato periodicamente, soprattutto in corrispondenza dei momenti di riflessione su revisioni ordinamentali e aggiornamenti dei saperi erogati dal CdS. Durante tali incontri (2019, 2021, 2023) vengono discussi: (1) i cambiamenti apportati da apportare al CdS; (2) gli esiti delle consultazioni annuali con gli stakeholders (esponenti della produzione) realizzate mediante interviste; (3) l'esito delle valutazioni degli studenti raccolte tramite Opis e tramite survey di gradimento realizzate ogni anno; (4) l'esito del monitoraggio permanente delle attese e dei giudizi delle aziende rispetto alle prestazioni dei laureati attraverso la compilazione obbligatoria di un questionario da parte delle imprese al termine dei tirocini formativi dei laureati.

Il comitato di indirizzo è composto da esponenti del mondo della cultura, della produzione, rappresentanti di istituzioni e di associazioni professionali e *alumni* che rivestono incarichi significativi nel mondo imprenditoriale, politico e istituzionale coerenti con gli sbocchi occupazionali del CdS.

Accanto a tali attività, vengono organizzati incontri tra stakeholder e studenti nelle lezioni-incontro previste nei principali insegnamenti del CdS, in modo da favorire anche il confronto diretto tra imprese e studenti, anche mediante la realizzazione di project work che vengono proposti e discussi direttamente con gli imprenditori e/o i manager coinvolti.

Inoltre, accanto alle survey, a inizio di ogni semestre sono organizzati incontri tra studenti e docenti del CdS per discutere di eventuali problematiche emerse, ma anche per raccogliere proposte, idee, stimolare l'avvio di iniziative congiunte in un'ottica proattiva e inclusiva.

Infine, sempre nel 2018, è stato costituito un Osservatorio della didattica del CdS che affianca le attività del team qualità del CdS e che presenta gli esiti delle sue attività di monitoraggio in occasione dei Consigli di CdS. L'osservatorio, composto da docenti e studenti, monitora annualmente le carriere degli studenti al fine di proporre azioni coordinate di tutoraggio e orientamento ed elaborare soluzioni in riferimento a eventuali problemi nella didattica. <https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2022/31831/aq>.

Non da ultimo, il CdS monitora annualmente la capacità di assorbimento dei suoi laureati da parte del mercato. Come evidenziato nell'analisi dei dati (riportata nella parte conclusiva di questo riesame), nell'ultimo quinquennio, i dati



sull'inserimento occupazionale si mantengono piuttosto buoni a 1, a 3 e a 5 anni dal conseguimento della laurea. Questi dati vengono esaminati anche alla luce della domanda delle imprese. A tal proposito, gli studi di settore (Unioncamere ANPAL, Sistema Informativo Excelsior, 2022 – 3 studi) evidenziano una sostanziale tenuta della domanda nel settore dei servizi dei media e della comunicazione. Il dato registra una flessione di 3,4 punti percentuali (passando dal 23,3% del 2018 al 19,9% del 2022), determinata anche dalle difficoltà del periodo pandemico. Nello stesso periodo, però, nel settore specifico, le opportunità di inserimento sono cresciute dal 17% nel 2018 al 20% nel 2022 e l'inserimento dei laureati ad oggi è pari al 51,1% della forza lavoro assunta, specie per la copertura di posizioni negli ambiti del social media management e delle pubbliche relazioni, della pubblicità e del management d'impresa. Allo stesso modo, le imprese dichiarano la necessità di aumentare l'inserimento di professionisti che si occupino della gestione del settore vendite e distribuzione. Inoltre, l'accelerazione verso la trasformazione digitale dei processi produttivi implementa la necessità di figure con competenze nella comunicazione e nel marketing d'impresa in diversi settori, tra cui vengono segnalati soprattutto: industrie chimiche, servizi finanziari e assicurativi, istruzione e i servizi formativi privati, servizi informatici e delle telecomunicazioni e servizi avanzati di supporto alle imprese. Non a caso, anche tra le competenze richieste l'indagine Excelsior evidenzia l'importanza di competenze trasversali o soft skills (capacità comunicativa, di lavorare in gruppo e in autonomia, flessibilità, problem solving, ecc.), le cosiddette eskills (la capacità di utilizzare linguaggi digitali, la capacità di gestire applicazioni di Big Data Analytics, Internet of Things e processi di impresa 4.0) che caratterizzano i laureati del CdS, come confermato in più occasioni dagli stakeholders consultati periodicamente dal CdS (si vedano i report delle opinioni degli stakeholders nel periodo 2018-2022).

Anche dalla consultazione delle parti sociali - riportata nei suddetti report - è emerso che, al giorno d'oggi, le imprese operano su mercati nazionali e internazionali sempre più competitivi e mutevoli. Sono sottoposte a incessanti e complesse sollecitazioni di natura economica, geopolitica, ma anche sociale e culturale. Per affrontare la complessità hanno bisogno di una comunicazione chiara, precisa e tempestiva per raccontare i loro obiettivi e dialogare costantemente con clienti e stakeholders. È sempre più rilevante attivare una comunicazione digitalizzata e integrata, ambiti rispetto ai quali il CdS offre competenze specifiche.

In particolare, l'offerta formativa è considerata molto valida dagli stakeholders ascoltati nel quinquennio, perché caratterizzata da un'equilibrata combinazione di marketing, management e comunicazione; risulta completa e ben strutturata, con un buon equilibrio tra gli ambiti legati alle varie discipline e congrua. Se nel complesso il corso è apprezzato da tutti, alcuni interlocutori nel quinquennio hanno suggerito di attribuire un maggiore spazio per la lingua inglese, per le soft skills, per la psicologia dei consumi, per la responsabilità sociale e per l'interazione con il mondo lavorativo esterno. Non a caso, oltre a rafforzare le attività di project work con le imprese, a valorizzare ulteriormente gli insegnamenti già previsti nei suddetti ambiti, è stato aggiunto, accanto al laboratorio di Business English, anche un insegnamento di English for Corporate Communication. Tra le materie più apprezzate del CdS gli interlocutori hanno indicato Advertising e Brand Communication, Comunicazione organizzativa e di corporate, ma anche Gestione e Comunicazione di eventi, Internet e social media studies e Responsabilità sociale d'impresa. Infine, tra le altre conoscenze e capacità che caratterizzano positivamente il CdS e che sono state indicate dagli stakeholders emergono soprattutto: capacità di analizzare i dati e allenare il pensiero strategico, visione olistica dei sistemi organizzativi, flessibilità, multidisciplinarietà e capacità di vivere la realtà in termini di lettura progressiva dei fenomeni e una visione ampia del concetto di comunicazione. Per questo motivo, il corso è ritenuto spendibile sul mercato del lavoro. Tra gli ambiti o le organizzazioni più coerenti con la formazione offerta dal CdS, le parti consultate segnalano soprattutto agenzie pubblicitarie, agenzie media, centri media, agenzie di consulenza della comunicazione, agenzie di eventi e no-profit; reparti marketing o reparti comunicazione di aziende e uffici stampa. Nel complesso, dunque, dal confronto con le parti sociali emerge la soddisfazione per l'impostazione dell'offerta formativa e per la preparazione degli studenti. Allo stesso modo, il CdS ritiene fondamentale continuare a valorizzare l'orientamento applicativo del CdS che forma di concerto con le aziende stesse, spesso presenti in aula per testare direttamente la capacità di problem solving e di teamwork, oltre alle competenze tecniche acquisite da studenti e studentesse, proprio in virtù della possibilità di fornire una testimonianza diretta e concreta delle competenze e delle capacità acquisite durante il percorso formativo.

Criticità/Aree di miglioramento

Non si rilevano particolari problemi da risolvere o aree da migliorare in relazione alla progettazione del corso, se non in relazione alla prosecuzione del potenziamento ulteriore di competenze e opportunità professionali e di coltivazione delle relazioni con il mercato del lavoro, consapevoli – specie in questi ultimi anni – delle difficoltà che investono le imprese in termini economici e delle relative ricadute che si possono generare sull'andamento delle opportunità occupazionali.



D.CDS.1.2 Definizione del carattere del CdS, degli obiettivi formativi e dei profili in uscita

Documenti chiave:

- Schede SUA 2018-2022

Tutti i documenti sono depositati nel repository:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RpPmoCVojdmwJ19q3g9zfGtwVWUqQHx1>

- Sito CdS 2018-2022:

<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2018/30073/home>,

<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2019/30073/home>,

<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2020/30073/home>,

<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2021/31292/home>,

<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2022/31831/home>

Documenti a supporto:

- Dati forniti dal team qualità di Ateneo: <https://www.uniroma1.it/it/pagina/team-qualita>, <https://www.uniroma1.it/it/pagina/dati-statistici>.

- European Communication 2022

Rapporto di ricerca sulle tendenze di sviluppo della comunicazione e delle prospettive occupazionali. Sono stati consultati i rapporti del 2018-2019, 2020, 2021, 2022

<https://www.communicationmonitor.eu/2018/06/13/ecm-european-communication-monitor-2018/>,

<https://www.communicationmonitor.eu/2019/05/23/ecm-european-communication-monitor-2019/>,

<https://www.communicationmonitor.eu/2020/05/29/ecm-european-communication-monitor-2020/>,

<https://www.communicationmonitor.eu/european-communication-monitor-all-reports/#lightbox/gallery/1>,

<https://www.communicationmonitor.eu/european-communication-monitor-all-reports/#lightbox/gallery/0>

Gli obiettivi formativi del CdS sono esplicitamente dichiarati nella SUA annuale (dal 2018 al 2022) e nel sito del CdS e riguardano la preparazione di professionisti dotati di conoscenze e capacità avanzate nel campo della comunicazione integrata e del marketing. Gli obiettivi vengono descritti articolandoli per anno di corso, coerentemente con l'articolazione dei descrittori di Dublino. Nel primo anno si concentrano sulla formazione della gestione della comunicazione d'impresa a livello comunicativo ed economico-gestionale, sia in relazione all'ambito della pianificazione media sia in relazione alle dinamiche di organizzazione e di comunicazione interna, coadiuvati da conoscenze di natura istituzionale e giuridica. Il secondo anno è dedicato all'approfondimento di conoscenze, capacità applicative che rafforzano anche l'autonomia di giudizio e le capacità espressive in ambiti specifici della comunicazione e del marketing aziendale. Il CdS specifica, altresì, che al termine del percorso formativo i laureati devono possedere: un'approfondita conoscenza, teorica e pratica, delle tecniche pubblicitarie e di marketing finalizzate alla realizzazione di progetti di comunicazione integrata e di corporate per la promozione di prodotti e servizi; competenze necessarie alla gestione integrata del brand; competenze di consumer behaviour, di data analysis e di inglese specialistico per le imprese; spiccate abilità nel coordinare, organizzare e gestire relazioni e processi comunicativi sia all'interno delle organizzazioni sia tra gli stakeholder del sistema d'impresa; elevate capacità nell'ideare ed elaborare piani e programmi per la realizzazione di progetti e per la verifica della loro fattibilità; competenze necessarie alla gestione integrata della comunicazione interna e esterna con i profili di Corporate Social Responsibility, alla produzione di contenuti (content creation), alla valorizzazione della corporate identity aziendale, nonché alla promozione e gestione dei consumi e degli eventi; adeguate conoscenze metodologiche finalizzate a elaborare strumenti per la raccolta e l'analisi dei dati riguardanti fabbisogni e comportamenti degli utenti e dei consumatori.

Il complesso di conoscenze e capacità applicative, oltre a garantire coerenza e complementarità in modo da formare un profilo completo, tiene conto dei fabbisogni richiesti dal mercato del lavoro nazionale e internazionale. Non a caso, gli obiettivi risultano coerenti e adeguati anche con gli obiettivi professionali indicati annualmente dal rapporto prodotto a livello europeo. Solo per riportare quanto indicato nell'ultimo rapporto European Communication (2022) si evince l'importanza che i laureati siano preparati nell'ambito della corporate communication (39,3%) che è diventata sempre più strategica per le imprese al fine di costruire e mantenere rapporti di fiducia con stakeholders e clienti. In



tale ambito è altrettanto fondamentale creare contenuti comunicativi incentrati sulle strategie aziendali (37%) e capaci di valorizzare lo sviluppo sostenibile e la responsabilità sociale (34,5%). Inoltre, i laureati devono saper effettuare data analysis utilizzando dati e algoritmi per la comunicazione (23,4%) e gestendo la comunicazione digitale con gli stakeholder (21,1%). A livello organizzativo, la comunicazione è strategica per favorire processi inclusivi (15,3%), per impostare adeguati piani di comunicazione utili a supportare i processi di decision making del top management (32%) e per la diffusione delle informazioni con stakeholder esterni e interni (27%).

Infine, il CdS effettua una verifica della coerenza interna degli obiettivi formativi per aree di apprendimento. A tale proposito viene applicata annualmente la matrice di Tuning – riportata nel GOMP - che consente di verificare il contributo dei singoli insegnamenti rispetto al perseguimento delle singole finalità formative in base all'adozione dei descrittori di Dublino.

Nel dettaglio, la matrice (2022-2023) evidenzia la coerenza della ripartizione degli insegnamenti rispetto agli specifici obiettivi:

-tra le conoscenze più caratterizzanti dei singoli insegnamenti si segnalano quelle necessarie a: gestione dei modelli organizzativi d'impresa e di marketing, della comunicazione integrata, del brand management e del social media management, anche in relazione agli aspetti che integrano la comunicazione interna e esterna con i profili di corporate social responsibility (specie nell'area del marketing, della comunicazione e delle relazioni istituzionali); e controllo, in senso ampio, di tutte le dinamiche aziendali grazie a competenze di tipo economico-gestionale e giuridico. Non da ultimo si segnala la conoscenza della lingua inglese di natura specialistica, per rendere il profilo più competitivo sul mercato nazionale e internazionale;

- riguardo alle capacità di natura applicativa, il corso mostra di puntare, in maniera trasversale, soprattutto all'erogazione di quelle fondamentali ad assolvere le principali attività richieste dal mercato, come risulta anche dal benchmarking effettuato sui profili professionali maggiormente attesi a livello nazionale ed europeo: svolgere ruoli di gestione della comunicazione nelle aziende, nelle istituzioni, nelle amministrazioni e nelle agenzie professionali che realizzano pubblicità e prodotti di comunicazione; avvalersi di competenze metodologiche idonee alla realizzazione di prodotti comunicativi e campagne promozionali; possedere spiccate abilità nel coordinare, organizzare e gestire relazioni e processi comunicativi sia all'interno delle organizzazioni sia tra gli stakeholder del sistema d'impresa;

- in termini applicativi, il corso prepara maggiormente all'uso delle conoscenze metodologiche per la gestione delle attività di data analysis funzionali alle attività di customer relationship management, ma anche al supporto della comunicazione digitale. Prevede, in particolare, che i laureati sappiano svolgere analisi di mercato, di customer satisfaction, di e-reputation, analisi dei dati volte a stimare le opinioni degli utenti e i comportamenti dei consumatori e utilizzare le tecnologie della comunicazione per la gestione dei processi di comunicazione, saper valutare l'efficacia delle azioni di brand management e di RSI sia online sia offline. Tra le altre capacità applicative ritenute strategiche e sulle quali si concentrano alcuni insegnamenti si segnalano: saper elaborare strumenti per la comprensione delle dinamiche di gruppo all'interno delle organizzazioni e saper gestire le relazioni con utenti, risorse umane, istituzioni e stakeholder; saper pianificare e realizzare progetti di comunicazione integrata per la promozione di prodotti e servizi; possedere abilità metodologiche idonee alla gestione dei flussi di comunicazione;

- il corso si dimostra attento a curare l'autonomia di giudizio dei propri laureati. Un quarto degli insegnamenti considera prioritario che gli studenti sappiano raccogliere informazioni e valutarle mediante la realizzazione di progetti, esercitazioni e confronti in aula con testimoni, finalizzati a sperimentare conoscenze e competenze. Non a caso, proprio nel triennio in esame il corpo docente ha lavorato molto per creare una sinergia tra gli insegnamenti e favorire al massimo la realizzazione di progetti "di filiera" trasversali in cui applicare i diversi saperi appresi. Parimenti, un quinto degli insegnamenti punta a far in modo che lo studente sappia formulare giudizi a partire da una conoscenza accurata degli aspetti organizzativi, economici, tecnologici e sociali che caratterizzano la comunicazione all'interno dei contesti di impresa e un quinto si riferisce alla capacità di raccogliere informazioni e valutarle mediante la conoscenza e la sperimentazione degli strumenti di analisi, valutazione e misurazione apprese. Tra gli obiettivi più specifici dei singoli insegnamenti vi sono la capacità di: prendere decisioni per realizzare progetti di comunicazione integrata, specie nelle materie specifiche della comunicazione; formulare giudizi in merito all'efficacia dei modelli organizzativi e dei processi gestionali avviati da un'azienda rispetto ai suoi obiettivi di comunicazione aziendale, specie negli insegnamenti incentrati sui processi organizzativi, gestionali e comunicativi; stimare l'efficacia delle azioni di marketing, pubblicità e promozione e individuare processi, tecniche e strumenti idonei allo svolgimento delle attività in questi ambiti operativi; -per questo motivo, le abilità comunicative travalicano il bagaglio standard di "soft skills" fornito ad ogni professionista e, non a caso, vengono ritenute dal CdS un patrimonio culturale e professionalizzante strategico e viene valorizzato in tutti gli insegnamenti, con particolare attenzione – come è ovvio – a quelli specifici incentrati nei settori disciplinari



della comunicazione e dei processi culturali. I laureati devono pertanto: sviluppare la capacità di ascolto e analisi per contribuire alla valorizzazione della collaborazione tra le diverse funzioni organizzative e tra i diversi soggetti; saper comunicare in maniera efficace, differenziando tecniche e strategie in virtù dei diversi attori di riferimento: management, risorse umane, clienti potenziali ed effettivi, consumatori, stakeholder, istituzioni ed enti governativi, no profit; saper presentare e promuovere progetti e prodotti all'interno e all'esterno dell'organizzazione; saper discutere problemi e soluzioni, applicare tecniche di problem solving e public speaking (8%) e saper comunicare in almeno una lingua europea, oltre all'italiano;

- anche per quanto attiene alla capacità di apprendere, il corpo docente ritiene che sia un aspetto decisivo, data soprattutto la repentina ridefinizione di innovazioni, tecniche e strumenti che caratterizza il settore. Oltre ad un solido bagaglio di conoscenze e competenze, il CdS ritiene essenziale che il laureato abbia sviluppato, durante il suo percorso formativo: un metodo di studio e lavoro attraverso cui svolgere in modo autonomo ricerche e approfondimenti sia per la propria formazione che per il proprio aggiornamento; la capacità di consultare fonti bibliografiche, sia in italiano sia in inglese, per aggiornare le proprie competenze; la consapevolezza e la predisposizione ad accrescere le proprie conoscenze, come forma di aggiornamento continuo, attraverso momenti di sperimentazione di gruppo e spazi autonomi di studio, ricerca e progettazione.

Criticità/Aree di miglioramento

Nonostante dal confronto effettuato tra i risultati di apprendimento attesi dal CdS e quelli professionali emersi a livello nazionale e internazionale si evinca come il CdS sia del tutto in linea con le prerogative della classe di studio in cui si iscrive (LM59), si ritiene necessaria una maggiore valorizzazione dei due ambiti formativi prevalenti del CdS. A tale proposito, si ritiene utile prevedere la costituzione di due curricula incentrati rispettivamente sui profili del marketing e sui profili della comunicazione d'impresa. Questo consentirebbe una più immediata riconoscibilità dei profili professionali da parte delle imprese. Del resto, il CdS ha sempre ricompreso i principali sbocchi occupazionali nei due ambiti prevalenti (marketing e comunicazione d'impresa), trovando riscontri positivi dalle parti interessate. Una maggiore esplicitazione consente, dunque, anche di specializzare ulteriormente gli obiettivi formativi per ciascun ambito in favore di una migliore riconoscibilità da parte del mercato del lavoro. La presentazione di questa proposta al comitato di indirizzo (2023) ha ricevuto notevole apprezzamento in quanto considerata del tutto rispondente alle attese.

D.CDS.1.3 Offerta formativa e percorsi

Documenti chiave:

- Schede SUA 2018-2022
- Commissione Paritetica. Relazione annuale 2022

Tutti i documenti sono depositati nel repository:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RpPmoCVojdmwJ19q3g9zfGtwVWUqQHx1>

Documenti a supporto:

- Dati forniti dal team qualità di Ateneo: <https://www.uniroma1.it/it/pagina/team-qualita>, <https://www.uniroma1.it/it/pagina/applicativo-opinioni-studenti-reportistica-i-docenti>, <https://www.uniroma1.it/it/pagina/applicativo-opinioni-studenti-reportistica-i-docenti>.
- Verbale CdS 5 aprile 2018
- Rapporto di riesame ciclico 2018
- Pagina web del CdS e relative sottosezioni (<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2021/31292/home>)

In risposta alla domanda di formazione, è stato effettuato un lavoro di analisi delle schede SUA relative all'ultimo quinquennio, valutando l'impianto dei singoli insegnamenti del CdS, pur nel rispetto dell'autonomia scientifica e didattica dei singoli docenti, al fine di assicurare la massima coerenza rispetto alla progettazione del CdS e ai suoi



obiettivi formativi. Va precisato che il CdS in esame, sino ad oggi, è stato articolato in un unico curriculum, sebbene alcuni insegnamenti rientrino in gruppi opzionali a scelta dello studente. Nel primo anno gli obiettivi formativi caratterizzanti riguardano la gestione della comunicazione d'impresa, sia in relazione all'ambito della pianificazione media sia in relazione alle dinamiche di comunicazione interna. Sono inoltre promosse competenze di tipo economico-gestionale e giuridico, con l'obiettivo di formare professionisti in grado di controllare in senso ampio tutte le dinamiche aziendali. Ulteriori approfondimenti sono dedicati ai modelli organizzativi di impresa, al tema del lobbying e della corporate social responsibility. Nel secondo anno, l'asse formativo si sposta sul marketing, con attenzione peculiare al management, al turismo, all'organizzazione di eventi, alla psicologia dei consumi e al consumo responsabile. L'attività obbligatoria di stage e il laboratorio di Business English completano il curriculum formativo, insieme a un insegnamento di inglese specialistico per la comunicazione aziendale e a un totale di 9 CFU da conseguire attraverso attività a scelta, liberamente selezionate dallo studente nello spettro complessivo dell'offerta d'Ateneo (in questo modo lo studente può soddisfare qualunque esigenza formativa personale, anche quando non direttamente collegata ai settori scientifico-disciplinari di cui si costituisce il CdS in oggetto).

Riguardo alle modalità di erogazione dell'offerta formativa, il CdS propone i suoi insegnamenti in modalità mista (*blended*). Il processo di insegnamento/apprendimento avviene in maniera integrata, tra momenti in presenza e momenti a distanza, tenendo conto delle caratteristiche ed esigenze degli studenti frequentanti, dei contenuti da veicolare e di eventuali precedenti esperienze. A tal proposito, si precisa che si è optato per fare in modo che la parte online non superi il 50% dell'offerta formativa complessiva del CdS. Sin dalla sua adozione nel CdS, infatti, l'obiettivo dell'erogazione online è stato quello di garantire un approccio "student-centered", volto a favorire la realizzazione di alcune attività specifiche come la realizzazione e condivisione di project work e relativi momenti di revisione, nonché incontri con esperti dislocati sul territorio nazionale o internazionale. Dunque, resta una priorità del CdS la scelta di promuovere e agevolare la presenza in aula. Con riferimento alla modalità blended, i dati Opis (2022) evidenziano l'elevata soddisfazione degli studenti: il 93,1% degli studenti ha riferito di aver trovato adeguate le informazioni in merito alla fruizione online delle attività formative (la media di facoltà è 94,4%). Per l'89% degli studenti, il docente gestisce efficacemente le interazioni didattiche sia con gli studenti in presenza, sia con quelli a distanza (la media di Facoltà è 90,52%; Commissione Paritetica. Relazione annuale 2022).

La predisposizione di spazi informativi digitali permette agli studenti di restare aggiornati su qualunque aspetto gestionale del CdS, partendo dalle informazioni generali sull'intera offerta formativa fino alle pagine relative alle schede descrittive dei singoli insegnamenti (cfr. <https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2021/31292/home>). Gli ambienti telematici usati sono a libera scelta dei docenti e concordati con gli studenti. Di norma, oltre agli spazi forniti mediante la piattaforma "Google Classroom" (ufficialmente utilizzati per il regolare aggiornamento e la conservazione di informazioni sul singolo insegnamento e di materiali didattici), non manca l'uso complementare di altri strumenti digitali come "Facebook", "Whatsapp" e affini, particolarmente diffusi tra gli studenti. Sebbene Google classroom sia lo strumento ufficiale per tutti gli insegnamenti del Cds, alcuni docenti si avvalgono anche degli ambienti e-learning Sapienza, come moodle, per la realizzazione/adattamento/aggiornamento/conservazione dei materiali didattici. Gli ambienti indicati consentono, inoltre, di svolgere attività come: iscrizione degli studenti ai singoli insegnamenti; comunicazioni massive o personali con gli iscritti all'insegnamento; condivisione di materiale didattico supplementare (testuale, grafico, audio, video) rispetto ai libri di testo; assegnazione, gestione e valutazione dei lavori di gruppo. Inoltre, specie per i docenti che svolgono prove finali o intermedie scritte, il cds utilizza la piattaforma Exam.net per la realizzazione, conservazione e modifica delle prove di valutazione.

Inizialmente adottata per gestire gli esami a distanza durante il periodo pandemico, la piattaforma exam.net è tutt'oggi utilizzata in aula perché ha mostrato diversi vantaggi: evita la stampa, facilita le attività di sorveglianza e l'anonimizzazione delle stesse nel rispetto della privacy degli studenti.

Il cds ha proceduto ad analizzare quanto dichiarato dai docenti nelle schede descrittive dei singoli insegnamenti e a verificare l'eshaustività delle informazioni fornite. Successivamente si è passati alla verifica degli standard stabiliti nel riesame ciclico precedente, relativi alla composizione del programma d'esame, infine sono state messe a confronto le principali modalità di organizzazione dei corsi (l'equilibrio tra lezioni frontali, lavori in aula, realizzazione di project work e team working, etc.) e definite le modalità di esame e di eventuali verifiche intermedie.

Dall'osservazione effettuata, resta evidente (in continuità con il ciclo precedente) il grado di eterogeneità della provenienza degli studenti iscritti al primo anno, che si traduce inevitabilmente in una marcata differenza nei livelli di base di conoscenze e competenze possedute. La difficoltà di gestione di simili scenari (da parte dei docenti) si riflette nel senso di inadeguatezza percepito da alcuni studenti, tant'è che negli ultimi questionari sulla soddisfazione dell'erogazione dell'offerta didattica una delle principali richieste di miglioramento riguarda il maggior livellamento



delle conoscenze preliminari, valutate con un punteggio medio particolarmente basso (1,35) (Opis 2020-2021). In ogni caso, dall'ultima rilevazione OPIS (2022) emerge una chiara e diffusa soddisfazione in merito ai materiali e gli ausili didattici, pari all'89% tra gli studenti frequentanti, un dato in linea con le medie delle altre magistrali e in generale della Facoltà (circa 87% e circa 90%). Del resto, già a partire dalla conclusione del riesame ciclico precedente, il Consiglio di CdS aveva prontamente deciso di predisporre un metodo comune di "allineamento" dei saperi, mediante programmi di approfondimento per studenti che necessitano di colmare lacune, comunicati all'inizio di ciascun semestre sulle bacheche elettroniche, per metterle a disposizione degli studenti (verbale del Consiglio del CdS del 5 aprile 2018). Questa iniziativa viene comunque monitorata annualmente dal Cds, per stimolare i docenti al perseguimento dell'obbiettivo.

Per concludere, in linea con i presupposti di una didattica innovativa, i percorsi di apprendimento frontale sono sempre più coadiuvati da momenti di apprendimento complementari, come laboratori dedicati, momenti di ricerca e sperimentazione pratico-applicativa, realizzazione individuale e di gruppo di progetti, esercitazioni e confronti in aula con testimoni, come già accadeva, del resto, a partire dalle buone pratiche attuate nel precedente ciclo (cfr. riesame ciclico 2018). Il tutto è supportato da adeguati spazi e strumenti a garanzia dell'accessibilità e inclusività, alcuni dei quali sono stati adottati per la prima volta durante il periodo emergenziale e, una volta riconosciuta la loro efficacia, sono divenuti strumenti ordinari per la prassi odierna.

Criticità/Aree di miglioramento

Poiché ha dato prova di efficacia e produttività, si intende proseguire la consultazione di studenti e stakeholder che offrono un utile punto di vista esterno sui contenuti dei corsi, così da poter effettuare verifiche su temi, metodi e output attesi, allineando al meglio i diversi insegnamenti del CdS tra loro, sia rispetto alle conoscenze e competenze pregresse degli studenti che rispetto alle attese del mercato.

D.CDS.1.4 Programmi degli insegnamenti e modalità di verifica dell'apprendimento

Documenti chiave:

- Schede SUA 2018-2022
- Syllabus del CdS (<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/node/2461226>)

Tutti i documenti sono depositati nel repository:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RpPmoCVojdmwJ19q3g9zfGtwVWUqQHx1>

Documenti a supporto:

- Pagina web del CdS e relative sottosezioni (<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2021/31292/home>)
- Syllabus del CdS (<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/node/2461226>)

Autovalutazione (senza vincoli di lunghezza del testo) rispondendo ai seguenti quesiti che sono in linea con il Punto di Attenzione D.CDS.1.4

Gli studenti iscritti al CdS in questione acquisiscono conoscenze approfondite sul sistema gestionale e manageriale d'impresa e sui processi organizzativi, economici e comunicativi, oltre a sviluppare competenze relative alle principali tecniche e metodologie di comunicazione e marketing. Ciò consente loro di analizzare, comprendere e fronteggiare processi di governance e operativi in ambienti dinamici, competitivi e in continuo rinnovamento, tipici dell'era contemporanea.

Il possesso di tali competenze viene accertato con opportune modalità di verifica dell'apprendimento (test scritti, test di autovalutazione, colloqui orali, lavori di gruppo e project work), differenziate a seconda delle specificità dei singoli insegnamenti e della peculiare articolazione interna dei medesimi. La maggior parte degli insegnamenti prevede esercitazioni e prove pratiche intermedie, volte a testare il livello di conoscenza della materia acquisita durante il corso per verificare il grado di comprensione dei contenuti erogati.

In definitiva, ferma restando l'autonomia dei singoli docenti, il Consiglio del presente CdS scoraggia l'utilizzo di test a



risposta chiusa come forma esclusiva di verifica, favorendo invece l'uso di colloqui e di prove scritte consistenti nella stesura di elaborati. Sono altresì utilizzate forme di verifica integrative quali prove in itinere, esoneri progressivi, soprattutto sulle nozioni di base, test di autovalutazione, tesine e altri lavori certificati.

Le esigenze di trasparenza e tempestività delle informazioni e comunicazioni rivolte agli studenti sono soddisfatte dagli spazi digitali predisposti, come il "syllabus" del CdS (cfr. <https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/node/2461226>), che viene aggiornato coerentemente con le informazioni sul percorso formativo e con le eventuali decisioni assunte in Consiglio di CdS. Il CdS, inoltre, effettua un monitoraggio annuale per la verifica della trasparenza di contenuti e programmi di insegnamento dei vari CdS in concomitanza al loro caricamento nel sistema "Gomp".

Oltre all'acquisizione dei crediti, viene regolarmente comunicato negli spazi web di ogni insegnamento che ciascun esame dà luogo a una valutazione espressa in trentesimi (fatta eccezione per le "idoneità" previste, che non prevedono formalmente la restituzione di un voto vero e proprio). Il voto d'esame – il cui superamento prevede di norma un punteggio minimo di 18/30 e un massimo di 30/30 e può comportare, in casi di particolare merito, l'aggiunta della "lode" – viene specificato in tempo utile anche attraverso il passaggio obbligatorio in piattaforma "Infostud". Gli stessi spazi telematici prevedono la chiara spiegazione dei criteri e delle modalità di attribuzione dei suddetti punteggi (specie nel caso di momenti di verifica multipli, la cui media – aritmetica o ponderata, in base al peso corrispettivo dei CFU – costituisce il voto finale).

Le prove d'esame si svolgono unicamente nei periodi stabiliti dal calendario didattico. Lo studente può scegliere liberamente in quale appello sostenere l'esame, purché abbia svolto il relativo corso di lezioni. Le date esatte degli appelli per i diversi insegnamenti (cioè, i giorni effettivi nei quali si svolgono gli esami) vengono pubblicate con congruo anticipo sulla piattaforma di Ateneo Infostud, e sul web di Dipartimento, nonché sui recenti spazi virtuali di "Google Classroom", messi a disposizione per ciascun insegnamento.

I docenti provvedono regolarmente all'attivazione delle prenotazioni, esclusivamente tramite il sistema centralizzato "Infostud". Gli studenti che abbiano eventualmente sostenuto già tutti gli esami previsti per il primo anno di corso possono chiedere di sostenere in anticipo due esami del secondo anno (previa autorizzazione del Presidente del CdS, come previsto dal manifesto degli studi di Ateneo).

Infine, in occasione della stesura della prova finale, i laureati hanno l'occasione di perfezionare il rapporto fra le competenze apprese e le possibilità applicative concrete nei campi prescelti. La Tesi di laurea, elaborata in modo originale dallo studente sotto la guida di un relatore, può essere svolta esclusivamente in una materia della quale lo studente abbia sostenuto l'esame e che compaia come tale nel curriculum formativo. L'elaborato deve prevedere un adeguato impianto logico-metodologico supportato dalla documentazione e dalla letteratura scientifica di riferimento, che ne illustri le motivazioni teoriche e il suo specifico contributo nell'ambito della disciplina.

Criticità/Aree di miglioramento

Non si rilevano particolari problemi da risolvere o aree da migliorare in relazione ai programmi d'insegnamento del corso e alle modalità di verifica dell'apprendimento, se non in relazione alla prosecuzione del potenziamento ulteriore delle attività di monitoraggio.

D.CDS.1.5 Pianificazione e organizzazione degli insegnamenti del CdS

Fonti documentali:

Documenti chiave:

- Verbali del Consiglio 31 gennaio 2019, 9 gennaio 2020, 14 settembre 2021, 14 dicembre 2022
Breve Descrizione: Estratti dei verbali degli anni 2019-2022 del CdS
Punti odg.: verbale 11 settembre 2018 punto 4.; verbale del 31 gennaio 2019, punto 6; del 9 gennaio 2020 punto 5, 14 settembre 2021, punto 5, 14 dicembre 2022, punto 1.
- Commissione paritetica CdS
Relazioni annuale del 2018-2019, 2019-2020, 2020-21, 2021-22
Tutti i documenti sono depositati nel repository:
<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RpPmoCVojdmwJ19q3g9zfGtwVWUqQHX1>
- Syllabus del CdS (<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/node/2461226>)



- Dati forniti dal team qualità di Ateneo: <https://www.uniroma1.it/it/pagina/applicativo-opinioni-studenti-reportistica-i-docenti>.

La pianificazione e organizzazione degli insegnamenti costituisce un'attività strategica che impatta su diverse dimensioni del CdS che vanno dall'attrattività del corso di laurea, alla sua efficienza ed efficacia, interna ed esterna. L'attrattività del CdS viene misurata annualmente attraverso analisi di benchmarking e indicatori che ne determinano la capacità di attrarre studenti da altre regioni e università. L'efficacia esterna viene misurata annualmente attraverso le valutazioni delle imprese e gli indicatori di placement, mentre l'efficacia interna e l'efficienza si riferiscono alla capacità del CdS di creare le condizioni affinché gli studenti possano svolgere il percorso di studi in maniera soddisfacente e acquisendo le conoscenze necessarie a sviluppare un proprio pensiero critico ed entrare nel mondo del lavoro. Ciascuna di queste dimensioni, variabili e indicatori è oggetto di specifiche misurazioni e valutazioni che trovano riscontro principalmente nei riesami annuali e nei rispettivi obiettivi migliorativi. La pianificazione strategica condotta a livello di Ateneo, Dipartimento e quindi più specificamente di CdS coinvolge tutte le scelte curriculari e organizzative, i servizi a disposizione degli studenti e la comunicazione interna ed esterna. Ad essa corrispondono le attività operative volte a garantire l'attuazione degli indirizzi e decisioni assunte. Tra queste, una delle attività più importanti è la pianificazione e organizzazione degli insegnamenti.

Sebbene queste attività non fossero specificamente presenti nei riesami precedenti, il CdS in oggetto ha ritenuto fin dal 2018 di svolgere attività di analisi, coordinamento, pianificazione e organizzazione dell'erogazione degli insegnamenti, attraverso il coordinamento interno del team qualità e il coinvolgimento di tutor e docenti membri del CdS.

Il CdS pianifica e progetta l'erogazione della didattica in funzione della coerenza dello sviluppo del percorso formativo e al fine agevolare la partecipazione degli studenti alle lezioni e alle attività d'aula. Ciò avviene secondo due fasi. Nella prima fase, nonostante non sia prevista una rigida indicazione di prerequisiti formativi, viene definita in primo luogo la combinazione dei saperi tra gli insegnamenti. All'inizio di ogni semestre, il CdS definisce la distribuzione semestrale degli insegnamenti coerentemente con lo sviluppo del percorso formativo progettato e secondo la sequenzialità di acquisizione di conoscenze tra un insegnamento e l'altro. Una volta effettuata la programmazione temporale dei singoli corsi, viene quindi programmata, di concerto con la Commissione orari, l'erogazione della didattica. La pianificazione consiste nell'attribuzione di aule e orari per le lezioni secondo i criteri di accessibilità, efficienza ed efficacia per la partecipazione alle lezioni e l'organizzazione dello studio. Nel dettaglio questi criteri sono:

- I. omogeneità di sede. L'intento è eliminare gli spostamenti degli studenti tra una sede e l'altra, considerando la disponibilità di aule in Via Salaria e Città Universitaria, e limitare gli spostamenti all'interno della stessa sede;
- II. garantire delle pause, come la pausa pranzo e il tempo per eventuali cambi d'aula;
- III. garantire almeno una fascia oraria unica per gli insegnamenti suddivisi in canali;
- IV. analisi sistematica dell'utilizzo degli strumenti di comunicazione e della completezza delle informazioni disponibili agli studenti da parte dei docenti, attraverso il monitoraggio della compilazione del Gomp e della pagina docente nel Catalogo corsi;
- V. al fine di consentire la partecipazione alle lezioni e al tempo stesso di ottimizzare l'organizzazione dello studio il CdS ha deliberato l'individuazione di una settimana dedicata alle prove intermedie. Si tratta generalmente della terza settimana di novembre per il primo semestre e di aprile per il secondo. La calendarizzazione interna consente di eliminare sovrapposizioni e al tempo stesso alterazioni della frequenza dovute a una distribuzione non organizzata delle prove intermedie o esoneri di programma per studenti frequentanti;
- VI. fin dal 2018 il CdS ha previsto i cosiddetti "progetti di filiera" intendendo con ciò attività didattiche, come ad esempio la realizzazione di project work su commessa di aziende e organizzazioni, da svilupparsi trasversalmente a più insegnamenti. Questa attività ha consentito nel tempo l'acquisizione da parte degli studenti di una conoscenza più consapevole e integrata degli argomenti oggetto di studio oltre all'acquisizione di competenze quali preparare, organizzare e presentare i progetti realizzati e saper interagire con professionisti e manager di organizzazioni. I progetti di filiera che si svolgono per lo più il primo anno, consentono agli studenti di affrontare con maggior sicurezza e competenze i progetti del secondo e di partecipare a concorsi nazionali. Negli ultimi cinque anni, ad esempio, gli studenti del CdS si sono classificati



primi o tra i primi tre, su circa 500 gruppi per competizione, nell'ambito del concorso nazionale Premio Marketing.

La seconda fase pianificazione, coordinamento e monitoraggio prevede che il Consiglio del CdS, che è l'organo collegiale, definisca le priorità, gli obiettivi e le strategie al fine di garantire l'opportunità agli studenti di svolgere nelle migliori condizioni possibili il loro percorso formativo. Alla luce di punti di forza e di criticità emersi nella programmazione dell'anno precedente, il CdS discute e delibera annualmente tutte le attività relative alla didattica, dal carico didattico, alle prove intermedie, ai progetti di filiera di cui sopra. Nello specifico la pianificazione della didattica coinvolge i docenti, i rappresentanti degli studenti, con la partecipazione per alcune specifiche decisioni dei professori a contratto. Dal punto di vista organizzativo la pianificazione si sviluppa secondo tre attività in base alle quali il CdS ha stabilito il raccordo per la definizione ed eventuale integrazione o modifica degli obiettivi formativi:

- I. l'invio degli obiettivi di ciascun insegnamento al Presidente del CdS prima del caricamento su Gomp. La lettura complessiva degli obiettivi consente una valutazione di coerenza degli stessi rispetto agli obiettivi formativi generali del CdS;
- II. il coordinamento tra docenti, in particolare per coloro che condividono un insegnamento suddiviso in più canali. In tal caso il coordinamento riguarda sia gli obiettivi formativi che il programma, i testi d'esame e le modalità di svolgimento delle prove d'esame;
- III. la definizione del carico di studio e del periodo per le prove intermedie. Il CdS ha deliberato, inoltre, un range orientativo di carico di studio per insegnamento, espresso in numero di pagine e individuando un massimo. Lo scopo è quello di garantire coerenza nella distribuzione di carico di studio tra gli insegnamenti. Dal punto di vista della pianificazione delle verifiche, come riportato nel precedente punto (V) il CdS ha individuato una settimana per ciascun semestre come settimana preferibile per lo svolgimento delle prove intermedie.

Inoltre, trasversalmente, il monitoraggio continuo dell'attuazione e dell'andamento di quanto pianificato consente l'attivazione di azioni correttive in tempi rapidi. In particolar modo, il monitoraggio viene realizzato dall'Osservatorio sulla didattica, una commissione interna composta da due docenti e due studenti. I compiti della Commissione sono relativi al monitoraggio della funzionalità della didattica, dei programmi e relativi libri di testo, all'analisi dell'efficacia delle scelte formulate dal CdS (ad esempio come avvenuto per la didattica blended), all'elaborazione di proposte dirette per migliorare la qualità e l'efficienza della didattica e a supportare il team qualità nella stesura dei rapporti annuali di autovalutazione. La Commissione si riunisce periodicamente (almeno 3 o 4 volte l'anno) o su richiesta degli studenti e svolge la sua attività attraverso gli studenti partecipanti alla Commissione o altri studenti che possono essere di volta in volta invitati. I singoli studenti possono inoltre comunicare e chiedere interventi su specifiche esigenze o criticità direttamente al Presidente o ai docenti membri della Commissione.

I principali incontri di coordinamento si svolgono attraverso le riunioni del Consiglio del CdS. Ad esse si aggiungono le attività e gli incontri di coordinamento gestiti dal team qualità del CdS, con il supporto dell'Osservatorio della didattica e dei docenti tutor indicati nella SUA annuale (2018-2022). Il CdS viene erogato in presenza, sebbene preveda alcune attività blended, e per tali ragioni non è tenuto a prevedere ulteriori figure di tutor come indicato nel DM 1154/21. Tuttavia, data la numerosità degli studenti e l'uso delle tecnologie didattiche, la presenza di figure esperte come tutor tecnici e tutor disciplinari (secondo la definizione contenuta nello stesso DM 1154/21) sarebbe auspicabile, previa verifica della disponibilità di risorse da parte dell'Ateneo; altrettanto auspicabile sarebbe un maggior coinvolgimento di laureati e dottorandi, laddove si possa disporre di dotazioni economiche per poter mandare a regime simili rilevanti iniziative.

Criticità/Aree di miglioramento

Nell'ambito delle attività di pianificazione e organizzazione degli insegnamenti sono emerse alcune criticità e opportunità alle quali il CdS ha cercato di dare risposte attraverso interventi mirati volti a ridurre le negatività e migliorare le positività. Nel corso degli anni, l'elevata attrattività del percorso di studi ha costituito un importante punto di forza che si è tradotto in una elevata numerosità di prime immatricolazioni e iscritti nel tempo. Ciò ha rappresentato, al contempo, una altrettanto importante criticità, in quanto all'elevato numero di studenti non è corrisposta una altrettanto adeguata numerosità del corpo docente, disponibilità di servizi e coinvolgimento degli studenti. Molte criticità sono state risolte, tuttavia altre richiedono interventi decisi come, ad esempio, la disponibilità di infrastrutture



e attrezzature adeguate o la creazione di condizioni ambientali ottimali di svolgimento delle lezioni (ad esempio dal punto di vista della temperatura, ma anche della struttura delle aule, poco adeguate a modalità di innovazione della didattica, come per esempio dalla disposizione dei banchi alla mancanza di prese).

Nonostante fino ad ora le attività di pianificazione e coordinamento della didattica non fossero oggetto di specifica valutazione il CdS ha stabilito le proprie priorità e definito azioni di pianificazione e linee di indirizzo specifiche, come visto nei punti precedenti, garantendo in tal modo coerenza, efficienza ed efficacia organizzativa nell'erogazione della didattica. Tra i principali punti di forza, oltre agli aspetti strettamente organizzativi, si ricorda il coinvolgimento degli studenti in attività progettuali, compresi i progetti di filiera, e più in generale l'elevata soddisfazione degli studenti per la didattica (89%, Opis 2022); evidenze queste della qualità del lavoro condotto. Sempre dalle rilevazioni Opis, emerge con chiarezza un giudizio complessivamente positivo (91%) con riferimento al rispetto dei tempi e all'organizzazione dei vari corsi di studio e delle attività integrative, anche se la media di Facoltà registra una percentuale maggiore, pari al 95% circa.

Con un orientamento al miglioramento continuo, nei prossimi anni, il CdS intende migliorare le attività di coordinamento per la definizione degli obiettivi formativi, contenuti, modalità e tempistiche di erogazione e verifica degli insegnamenti. Le azioni ipotizzate riguardano:

1. la rinnovata programmazione di almeno un incontro annuale dedicato alla pianificazione e organizzazione degli insegnamenti che coinvolga docenti di ruolo e i rappresentanti degli studenti, volto a delineare e discutere obiettivi formativi specifici e di CdS;
2. l'attivazione di azioni volte ad assicurare il supporto di tutor tecnici e disciplinari, neolaureati e di dottorandi, (questi ultimi due anche attraverso borse di tutoraggio).

D.CDS.1.c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo n.	D.CDS.1/n./RC-2023: Potenziare gli accordi di mobilità internazionale in entrata e in uscita del CDS
Problema da risolvere Area di miglioramento	Potenziare e incrementare gli accordi di mobilità internazionale in entrata e in uscita
Azioni da intraprendere	Intervenire ai fini del miglioramento degli indicatori ic10-11-12 iniziando a progettare parti di offerta che possano risultare più attrattive. Ai fini della progettazione si ritiene utile uno studio di fattibilità che: - individui i contenuti sui quali avviare proposte in lingua inglese; - individui la tipologia di studenti del CdS più orientati alla mobilità in modo da sostenerli in questo percorso. Al momento, infatti, anche il numero di studenti che rispondono a bandi di finanziamento per l'estero risulta ancora basso e inferiore alla proposta; - individui la tipologia di studenti stranieri che potrebbero essere maggiormente attratti dall'offerta proposta dal CdS.
Indicatore/i di riferimento	Indicatori ic10-11-12
Responsabilità	Presidente CdS, Consiglio CdS
Risorse necessarie	Docenti del CdS, borsisti
Tempi di esecuzione e scadenze	Studio di fattibilità: entro la fine dell'a.a. 2023/24



D.CDS.2 L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ NELL'EROGAZIONE DEL CORSO DI STUDIO (CdS)

D.CDS.2.a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME (con riferimento al Sotto-ambito)

Rispetto al precedente riesame ciclico (2018) il CdS risulta aver implementato le proprie politiche di trasparenza didattica, di orientamento e di coinvolgimento diretto degli studenti nelle attività di monitoraggio della soddisfazione e delle criticità manifestate dagli studenti.

Le attività di orientamento e tutorato sono state sensibilmente sistematizzate attraverso la costituzione di una apposita Commissione dipartimentale che si relaziona con la Commissione di Facoltà istituita dall'ateneo. La Commissione dipartimentale, che prevede la partecipazione di almeno un rappresentante per ciascun CdS, ha una importante funzione di coordinamento e monitoraggio costante delle attività di orientamento e tutorato e si caratterizza per una specifica attenzione ai fabbisogni dei singoli CdS. Infatti, avvalendosi del coinvolgimento diretto degli studenti vincitori di borsa di collaborazione, la Commissione incarica periodicamente alcuni studenti del CdS di monitorare le informazioni disponibili riguardanti il Corso e gli insegnamenti e di rilevare la soddisfazione degli studenti attraverso specifiche survey in grado di evidenziare le aree di maggiore o minore soddisfazione degli studenti e intervenire tempestivamente con iniziative tese al miglioramento delle performance del CdS. Allo stesso tempo, il CdS ha rinnovato le tradizionali iniziative di ascolto del mondo professionale, mettendo a regime una indagine esplorativa sulle criticità e i punti di forza del percorso formativo secondo l'opinione di professionisti esterni esperti e consapevoli delle richieste che il mercato del lavoro avanza ai futuri laureati nella classe di laurea interessata dal CdS.

Per quel che riguarda le conoscenze in ingresso, nel maggio 2020, è stato predisposto un Syllabus, aggiornato annualmente, che le esplicita ulteriormente: <https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2022/31831/iscriversi>.

Inoltre, il CdS ha affidato alla neocostituita Commissione Orientamento l'incarico di verificare le situazioni di maggiore ritardo negli studi, al fine di comprendere le motivazioni del ritardo e di incentivare le strategie di recupero.

Relativamente alle metodologie innovative per una didattica inclusiva e attenta alle esigenze di tutti gli studenti, il CdS ha avviato dal 2021 con una fase di sperimentazione la didattica blended, organizzando incontri di formazione per i docenti e partecipando a momenti di sperimentazione anche a livello interdipartimentale (es. Progetto Rewind).

Infine, l'attività di internazionalizzazione ha subito un inevitabile rallentamento dovuto al periodo pandemico, ma mostra incoraggianti segni di ripresa dal termine della fase più acuta della pandemia. Sebbene si registri una flessione della percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti entro la durata normale del corso (iC10), scesa dal 24,8% al 14,3%, e più consistente di quanto emerge dalla media geografica (passati dal 25,1% al 19,5%) e da quella nazionale (passati dal 25,3% al 21,4%), la situazione risulta molto confortante nella disamina degli altri indicatori (Opis 2022).

Azione correttiva n. 1	R2-c/n. 1/RC-2018 IMPLEMENTAZIONE DELLE INIZIATIVE DI INTERNAZIONALIZZAZIONE
Azioni intraprese	Questa azione correttiva è stata perseguita attraverso la realizzazione di nuovi accordi con università straniere per favorire la mobilità studentesca (incoming e outgoing). Purtroppo, a causa del periodo pandemico che è sopraggiunto non ha prodotto i risultati attesi. Nella fase di riprese, nel biennio 2021-2022, gli indicatori (IC10-11-12) mostrano valori in ripresa, ma è ancora troppo presto per poter considerare questa azione conclusa.
Stato di avanzamento dell'azione correttiva	Azione ancora in corso e riprogrammata per il per il prossimo triennio.



Azione correttiva n. 2	R2-c/n. 2/RC-2018: RICERCA DI SOLUZIONI AL PROBLEMA DELL'ALTO NUMERO DI INATTIVI
Azioni intraprese	Il CdS ha istituito una Commissione orientamento, cui affidare, con il supporto degli studenti borsisti, l'incarico di verificare le situazioni di maggiore ritardo negli studi, al fine di comprendere le motivazioni del ritardo e di incentivare le strategie di recupero.
Stato di avanzamento dell'azione correttiva	Realizzata (costituzione Commissione) e conclusa perchè il fenomeno degli inattivi non è più un problema per il Cds. La Commissione adesso pone maggiore attenzione ad altre criticità, seppur contenute, come il fenomeno degli abbandoni e dei fuori corso

Azione correttiva n. 3	R2-c/n. 3/RC-2018: CREAZIONE E PUBBLICIZZAZIONE DEL SYLLABUS DEL CDS
Azioni intraprese	Il syllabus, che esplicita ulteriormente le conoscenze in ingresso, è stato predisposto nel maggio 2020 e viene aggiornato annualmente. https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2022/31831/isciversi .
Stato di avanzamento dell'azione correttiva	Completata (e soggetta ad aggiornamento annuale)

D.CDS.2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

D.CDS.2.1 Orientamento e tutorato

<p>Fonti documentali (non più di 8 documenti):</p> <p>Documenti chiave:</p> <ul style="list-style-type: none">- Scheda SUA-Cd: quadri A3, B1.b, B2.a, B2.b, B5- Relazione annuale Commissione paritetica docenti studenti 2019, p. 46- Relazione annuale Commissione paritetica docenti studenti 2020, p. 54- Relazione annuale Commissione paritetica docenti studenti 2021, p. 105- Relazione annuale Commissione paritetica docenti studenti 2022, p. 102- Verbali Consiglio di CdS 14 gennaio 2022 p. 3- Scheda di Monitoraggio annuale 2019-2020-2021-2022 <p>Tutti i documenti sono depositati nel repository: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RpPmoCVojdmwJ19q3g9zfGtwVWUqQHx1</p> <p>Documenti di supporto:</p> <ul style="list-style-type: none">- Manifesto degli studi (2019-2020-2021-2022-2023): https://web.uniroma1.it/coris/manifesti-degli-studi- Siti web del Dipartimento Coris: www.coris.uniroma1.it- Portale d'Ateneo Corsi di laurea: corsidilaurea.uniroma1.it
--



Autovalutazione (senza vincoli di lunghezza del testo) rispondendo ai seguenti quesiti che sono in linea con il Punto di Attenzione D.CDS.2.1

Le attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita sono in linea con i profili professionali e culturali disegnati dal CdS e chiaramente esplicitati alla pagina <https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2022/31831/sbocchi-lavorativi>. Nello specifico l'orientamento in ingresso può contare sulla predisposizione di strumenti per l'autovalutazione delle conoscenze richieste in ingresso pubblicate sia sul Syllabus redatto nel maggio 2020 e disponibile alla pagina <https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2022/31831/iscriversi> che nell'apposita sezione online del CdS dedicata a "Conoscenze richieste" (<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2022/31831/iscriversi>).

Infine, per colmare eventuali lacune, gli insegnamenti di riferimento suggeriscono la lettura di alcuni testi che, pur non essendo parte del programma di esame, consentono di accrescere il livello di conoscenze minimo, utile a seguire il corso con profitto. Tali informazioni sono pubblicate nelle schede insegnamento, disponibili nel portale corsidilaurea.uniroma1.it, degli insegnamenti di base del primo anno del CdS. Si è deciso inoltre di adottare anche pillole video propedeutiche all'acquisizione dei concetti base per i quali gli studenti non hanno conoscenze pregresse e di caricare questi strumenti audio-video nelle apposite classroom di ciascun insegnamento (Verbale riesame annuale 2022, p. 2).

Le attività in ingresso atte a favorire la consapevolezza delle scelte degli studenti in merito al percorso formativo si avvalgono di numerosi eventi di orientamento in ingresso e in itinere. Anzitutto, la partecipazione del CdS alle iniziative di orientamento di Ateneo svolte sia all'interno sia all'esterno del contesto universitario. Nel primo caso si fa riferimento alla manifestazione annuale Porte Aperte alla Sapienza e al Progetto Ponte Scuola-Università, e nel secondo caso alla partecipazione agli eventi fieristici organizzati a livello regionale come Il Salone dello Studente presso Fiera di Roma. Il CdS ha altresì partecipato all'organizzazione di una specifica manifestazione annuale di orientamento dedicata alla presentazione dell'offerta formativa delle lauree magistrali del Dipartimento di Comunicazione e ricerca sociale. La manifestazione, dal titolo CorisFactory, si è avvalsa dell'ausilio degli studenti del CdS per dialogare con le future matricole e per presentare alcune esperienze progettuali realizzate durante il percorso formativo, restituendo ai partecipanti un riscontro pratico delle competenze acquisite durante gli studi. Per quanto riguarda l'orientamento in itinere, il CdS ha predisposto un'apposita Commissione dedicata a Orientamento e Tutorato e una commissione dedicata all'attivazione dei Percorsi di eccellenza volti a qualificare il percorso formativo degli studenti (Verbale Consiglio CdS 14 gennaio 2022) composta da docenti del CdS che partecipano anche alla Commissione Orientamento e Tutorato istituita dal Dipartimento di Comunicazione e Ricerca Sociale. Il CdS supporta le attività di collaborazione degli studenti vincitori di borsa di studio per lo Sportello Orientamento e Tutorato di Facoltà (SOOrT) e, dal 2023, dell'iniziativa "Coris per l'Inclusione": uno sportello dedicato a studenti con Dsa e Disabilità per l'attuazione di percorsi specifici e individuali di assistenza metodologica allo studio per studenti con difficoltà di apprendimento o disabilità. L'istituzione di questo sportello prevede la possibilità di confrontarsi con un docente tutor specializzato e di avvalersi del supporto di studenti borsisti appositamente formati dal Centro Dsa e Disabilità di Ateneo. Le informazioni di contatto e le modalità di ricevimento sono disponibili sul sito del Dipartimento e nell'apposita sezione dedicata al CdS (<https://web.uniroma1.it/coris/dipartimento/governo/referenti/referente-degli-studenti-con-dsa>).

Inoltre, durante i due anni caratterizzati da restrizioni della presenza con un importante cambiamento delle attività didattiche in modalità a distanza, il CdS congiuntamente alle iniziative predisposte dalla Facoltà, ha svolto una survey sulla didattica a distanza che ha consentito di riflettere, tra le altre cose, sull'opinione degli studenti in termini di possibile superamento delle criticità. I risultati sono stati riportati nell'apposita Relazione annuale 2019-2020 della Commissione Paritetica docenti studenti della Facoltà. A tal proposito, nella suddetta relazione, si indicava la necessità di un maggiore coinvolgimento attivo degli studenti nelle attività di monitoraggio e soddisfazione degli studenti, specialmente in riferimento alle problematiche legate alle modalità d'uso della didattica a distanza, sperimentata in fase di emergenza da Covid-19, anche nell'ambito delle attività ordinarie del corso. Il CdS ha infatti sostenuto la sperimentazione proposta dalla Commissione Orientamento e Tutorato circa la partecipazione degli studenti borsisti assegnati dalla Facoltà in attività di survey atte a monitorare annualmente la soddisfazione degli studenti e che svolge attività di monitoraggio delle web cattedre, formulando pareri e fornendo suggerimenti su ogni aspetto del corso.

Le attività di orientamento, sia in ingresso sia in itinere, tengono conto dei risultati del monitoraggio delle carriere e dell'occupabilità dei laureati basata sull'analisi dei dati estrapolati dalle indagini Almalaurea a 1, 3 e 5 anni dal



completamento degli studi. Nello specifico, i dati Almalaurea 2022 denotano un certo ritorno agli standard di occupabilità cui il CdS era abituato prima dell'avvento della pandemia. Infatti, dopo un calo registrato nelle indagini 2020 e 2021 (con tasso di occupazione pari al 56%), l'ultima indagine 2022 ha registrato un aumento dell'occupazione a un anno dalla laurea (66%). Le attività di orientamento in uscita sono predisposte e monitorate da un'apposita struttura del dipartimento dedicata al Placement (<https://web.uniroma1.it/coris/didattica/placement>) che coordina e gestisce le attività obbligatorie di stage e tirocinio previste per gli studenti del secondo anno de CdS e, inoltre, dal 2019 ha creato un "archivio cv per placement", volto alla selezione di profili professionali per inserimento lavorativo (www.coris.uniroma1.it/didattica/tirocini/selezione-curriculum-e-newsletter). Infine, il CdS partecipa attivamente alle iniziative predisposte dall'Ateneo attraverso il Career Service Sapienza: uno strumento in per essere aggiornati sulle attività, servizi, iniziative di orientamento e placement e sulle ultime novità riguardanti il mercato del lavoro (<https://www.uniroma1.it/it/pagina/career-service>).

Nel corso degli anni, a conferma di un cospicuo investimento nelle iniziative di orientamento e di trasparenza delle caratteristiche e dei punti di forza del CdS, si è verificata una crescente attrattività a livello nazionale del CdS registrando significativi tassi di crescita (iC04, Fonte: Cfr Ava Sapienza): ha registrato un tasso di crescita di iscritti per la prima volta del 20,5% nel 2019 rispetto al 2018 e del 36,4% nel 2020 rispetto al 2019. In termini assoluti gli iscritti per la prima volta nel 2018, 2019 e 2020 sono stati rispettivamente 317, 382 e 521 studenti per un totale iscritti di 929, 1.036 e 1.196 studenti. Nell'ultimo biennio gli iscritti regolari sono aumentati del 50,9% (passata da 619 a 934 unità) e gli immatricolati puri del 49,2% (passati da 608 a 907 unità). I dati risultano in linea con i valori dell'Ateneo, migliorati del 50% nello stesso periodo, a fronte chiaramente di fisiologiche flessioni che hanno interessato i successivi due anni 2020 e 2021 caratterizzati da pandemia da Covid-19.

Da ultimo, il CdS ha rinnovato le tradizionali iniziative di ascolto del mondo professionale, mettendo a regime una indagine esplorativa sulle criticità e i punti di forza del percorso formativo secondo l'opinione di professionisti esterni esperti e consapevoli delle richieste che il mercato del lavoro avanza ai futuri laureati nella classe di laurea interessata dal CdS. Le indagini, utilizzando lo strumento dell'intervista strutturata agli esperti, hanno coinvolto in prima persona i docenti nell'implementazione e all'aggiornamento della traccia di intervista e gli stessi studenti che hanno partecipato alle fasi di ideazione e conduzione delle interviste, nonché all'analisi e alla discussione dei dati emersi dall'opinione dei professionisti. I risultati delle annuali indagini sono raccolti nelle Schede di Monitoraggio annuale del CdS (2021-2022). Gli studenti coinvolti in queste attività sono stati assegnati al CdS dalla Commissione Orientamento e tutorato sulla base delle borse di collaborazione vinte con apposito bando annuale dell'Ateneo.

Criticità e aree di miglioramento

Sebbene le attività di orientamento siano presenti e formalizzate dal CdS tenendo conto delle indicazioni della Commissione Orientamento di Ateneo (Coret) e delle specificità proprie dell'orientamento in entrata, in itinere e in uscita, quest'ultima area relativa al raccordo con il mondo del lavoro risulta quella da potenziare maggiormente, attraverso un più stretto raccordo con l'Area Placement di ateneo. Le iniziative di orientamento al mondo del lavoro, già in essere nei singoli insegnamenti e spesso promosse dai docenti del CdS nell'ambito delle proprie attività di didattica e di ricerca, potrebbero essere maggiormente valorizzate con la partecipazione attiva di docenti e studenti del CdS agli eventi di recruiting e placement attivati dall'ateneo. Un'altra iniziativa che il CdS intende promuovere nei prossimi anni e che rientra tra le nuove proposte dell'ateneo, è la promozione delle attività dell'EmployabilityLab Sapienza: un percorso di valorizzazione e messa in trasparenza delle competenze per promuovere l'occupabilità dei laureati.

D.CDS.2.2 Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze

Fonti documentali:

Documenti chiave:

- Riesame ciclico CdS 2018
- Scheda di Monitoraggio annuale 2019-2020-2021-2022
- Relazione Commissione paritetica 2019
- Relazione Commissione paritetica 2021
- Relazione Commissione paritetica 2022

Tutti i documenti sono depositati nel repository:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RpPmoCVojdmwJ19q3g9zfGtwVWUqQHX1>



- Syllabus del CdS (<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/node/2461226>)

Documenti a supporto:

- <https://corsidilaurea.uniroma1.it/>
- **Manifesto degli Studi:** <http://www.coris.uniroma1.it/didattica/regolamenti/manifesto-coris>
- Pagina del sito istituzionale dedicata all'iscrizione al CdS e alla verifica dei requisiti di accesso: <https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2022/31831/isciversi>.
- Dati forniti dal team qualità di Ateneo: <https://www.uniroma1.it/it/pagina/team-qualita>, <https://www.uniroma1.it/it/pagina/dati-statistici>, <https://www.uniroma1.it/it/pagina/applicativo-opinioni-studenti-reportistica-i-docenti>.

Autovalutazione (senza vincoli di lunghezza del testo) rispondendo ai seguenti quesiti che sono in linea con il Punto di Attenzione D.CDS.2.2

Le conoscenze richieste e consigliate in ingresso sono chiaramente definite, descritte e pubblicizzate sul Portale d'Ateneo (<https://corsidilaurea.uniroma1.it/>), nonché sul sito web del Dipartimento Coris (www.coris.uniroma1.it) nell'apposita sezione online del CdS dedicata alla "Conoscenze richieste" (<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2022/31831/isciversi>), nell'annuale Manifesto degli Studi (<http://www.coris.uniroma1.it/didattica/regolamenti/manifesto-coris>) e nei diversi eventi di orientamento rivolti nel corso dell'anno alle aspiranti matricole, in particolare, nell'ambito dei progetti Ponte, Porte Aperte alla Sapienza, CorisFactory o, in collaborazione con enti esterni al Salone dello Studente (Verbale Consiglio CdS 31 gennaio 2019). L'esplicitazione delle conoscenze in ingresso è stata ulteriormente implementata dalla costituzione di un Syllabus redatto nel maggio 2020 e annualmente aggiornato e reso disponibile alla pagina <https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2022/31831/isciversi>. In questo modo le informazioni sono chiaramente individuate, descritte e pubblicizzate.

Il possesso delle conoscenze ritenute indispensabili per accedere al CdS è verificato mediante la valutazione iniziale del percorso di studi compiuto dagli studenti in entrata da parte della Segreteria didattica e di una apposita Commissione di verifica dei requisiti di accesso preposta alla valutazione dei profili degli studenti e all'attribuzione di eventuali cfu da recuperare ex-ante mediante i corsi singoli. Verificata l'adeguatezza della preparazione degli studenti in entrata, la Segreteria didattica comunica tempestivamente agli studenti le eventuali carenze da recuperare durante il primo anno. Dall'a.a. 2020-2021 è stato introdotto l'accesso programmato ed è stata istituita un'apposita commissione che, ogni anno, definisce i parametri di valutazione ed effettua le selezioni (<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2020/30073/isciversi>, <https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2021/31292/isciversi>, <https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2022/31831/isciversi>).

Il CdS ha ritenuto utile, inoltre, esplicitare le conoscenze preliminari attraverso l'inserimento nel programma dei singoli insegnamenti di letture consigliate considerate fondamentali per la piena comprensione del programma previsto dall'insegnamento. Il CdS sceglie inoltre di adottare anche pillole video propedeutiche all'acquisizione dei concetti base per i quali gli studenti non hanno conoscenze pregresse.

Per la verifica delle conoscenze in itinere il Consiglio ha individuato spazi congiunti durante i semestri per lo svolgimento delle prove intermedie (verbale Consiglio CdS gennaio 2023) e in considerazione delle analisi condotte, delle aree critiche e di quelle di miglioramento individuate nel verbale del Riesame CdS 2022, sono state individuate le misure correttive relativamente al monitoraggio del carico didattico, per il quale il CdS si è dato da tempo un regolamento interno sulla relazione tra crediti erogati e programma di studio in termini di numero di pagine, prevedendo degli indicatori precisi in relazione alla quantità di pagine (il dettaglio è contenuto nel verbale del Consiglio CdS del 26 gennaio 2023). Il computo complessivo delle pagine individuato nella base di 3cfu = max 200 pagine, può comprendere letture di articoli in lingua e/o realizzazione di progetti. Il loro peso va ponderato per definire il carico di lavoro e va conteggiato all'interno del totale di pagine previste. I dati Opis mostrano la validità di quest'azione intrapresa dal Cds. Dalle rilevazioni OPIS 2022 emerge un complessivo grado di soddisfazione tra gli studenti frequentanti, il 79.5% degli studenti (rispetto a circa l'81% delle altre magistrali e all'83,7 % della Facoltà) ritiene adeguato il carico di studi previsto



dal CdS. Una percentuale inferiore, il 74% si registra tra i non frequentanti (minore anche rispetto al 76% circa delle altre magistrali).

Criticità/Aree di miglioramento

L'implementazione delle attività di orientamento, anche incentivate dai recenti investimenti (2022) che l'Ateneo ha finanziato per le attività di tutorato e di orientamento, puntano a rendere sempre più efficace la comunicazione delle conoscenze richieste e consigliate in ingresso del CdS nel contesto dei molteplici eventi, manifestazioni e materiali digitali informativi predisposti in collaborazione con l'apposita Commissione Orientamento e Tutorato. Sul fronte della trasparenza didattica, si è registrato un progressivo allineamento del corpo docente a una più estesa e tempestiva condivisione dei contenuti e degli obiettivi formativi caratterizzanti i diversi insegnamenti, sulla base della predisposizione di uno specifico Syllabus che consenta di coordinare in modo ottimale l'offerta formativa del CdS. Nel medio-lungo periodo sarà quindi necessario attivare un monitoraggio degli spazi online dedicati ai singoli insegnamenti al fine di verificare non solo la presenza delle informazioni idonee ai requisiti di trasparenza didattica, ma anche l'eventuale sovrapposizione di percorsi e temi monografici in modo da garantire la differenziazione dei programmi didattici dei singoli insegnamenti.

D.CDS.2.3 Metodologie didattiche e percorsi flessibili

Fonti documentali:

Documenti chiave

- Verbale finale della Commissione Percorso di Eccellenza, 23 novembre 2022
- Verbale CdS 9 gennaio 2020
- Verbale CdS 14 gennaio 2022

Tutti i documenti sono depositati nel repository:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RpPmoCVojdmwJ19q3g9zfGtwVWUqQHX1>

Documenti a supporto

- Syllabus del CdS (<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/node/2461226>)
- Coris per l'inclusione: <https://web.uniroma1.it/coris/archivionotizie/coris-linclusione>
- Sportello per le relazioni con studenti disabili Coris <http://www.coris.uniroma1.it/sportello-le-relazioni-con-studenti-disabili>
- Sportello Disabilità e D.S.A. Sapienza <https://www.uniroma1.it/it/pagina/disabilita-e-dsa>

Il CdS ha istituito apposite commissioni del CdS (Gestione percorsi formativi, Convalida e riconoscimento cfu, Verifica dei requisiti in ingresso e Tutorato e orientamento e, dal 23 dicembre 2020 come da verbale del Consiglio CdS, l'attivazione di una commissione per i Percorsi di eccellenza) a guida e sostegno degli studenti, al fine di favorire la loro autonomia nell'organizzazione dello studio e accompagnarli nella definizione dei piani di carriera. La progettazione dei Percorsi Didattici di Eccellenza (PDE) ha l'obiettivo di valorizzare i percorsi formativi dei migliori studenti dei CdS, dimostratisi particolarmente dediti e motivati, che prevedano ritmi maggiormente sostenuti e un maggior livello di approfondimento. Il progetto stabilisce che ad essi venga affiancato un docente-tutor del CdS che li segua e li guidi nell'individuazione delle attività da scegliere tra seminari, tirocini, approfondimenti disciplinari e interdisciplinari interni o esterni al Dipartimento. L'azione è stata realizzata dal 2020 a oggi e ha coinvolto gli studenti anche nell'ambito di un'attività di ricerca, sotto la guida dell'apposita commissione, per approfondire e sperimentare metodi e tecniche di analisi qualitativa e altri metodi e analisi di natura quantitativa, finalizzati all'apprendimento delle tecniche di ricerca spendibili nel settore delle analisi di mercato (Verbale finale della Commissione Percorso di Eccellenza, 23 novembre 2022).



Il CdS pone particolare attenzione alle differenti categorie di studenti, differenziando programmi e metodi di valutazione dell'apprendimento tra studenti frequentanti e non frequentanti, specie per favorire i numerosi studenti fuori sede e lavoratori; rispetto agli studenti con dsa e disabilità, oltre al tradizionale raccordo che il CdS fa con il Centro Dsa e disabilità di Ateneo, il dipartimento Coris si è dotato, dal 2023, di uno specifico sportello metodologico dedicato agli studenti che necessitano di un supporto nell'elaborazione di strumenti didattici flessibili e personalizzati (mappe concettuali, pillole video).

Rispetto alle metodologie innovative per una didattica inclusiva e attenta alle esigenze di tutti gli studenti, il CdS ha avviato dal 2021 con una fase di sperimentazione l'avvio della didattica blended (Verbale Consiglio CdS 13 settembre 2021). I docenti del CdS hanno partecipato a incontri formativi per l'illustrazione delle modalità e degli strumenti della didattica blended nonché per discutere ulteriormente dei benefici e dell'efficacia di questo tipo di didattica. La situazione generale del Paese ha poi costretto tutti i CdS ad adottare strumenti tecnologici per la didattica a distanza, ma il CdS, adottando la didattica blended come modus operandi del corso, ha avviato specifiche indagini annuali per monitorare la soddisfazione e le criticità proposte dagli studenti nell'erogazione di una didattica blended per tutti gli insegnamenti del corso. Una tale impostazione consente anche la maggiore partecipazione degli studenti lavoratori o fuori sede alle attività laboratoriali e progettuali previste dagli insegnamenti del CdS e l'utilizzo di strumenti informatici che altrimenti non si potrebbero usare in considerazione dell'adeguamento delle aule e degli spazi a disposizione di docenti e studenti per la didattica in presenza.

Criticità/Aree di miglioramento

Il consiglio del CdS auspica che la realizzazione di percorsi flessibili (verbale Consiglio gennaio 2023) da implementare nel prossimo a.a., attraverso la creazione di due Curricula differenziati offra agli studenti maggiori opportunità di approfondimento, specialmente in relazione alla possibilità di intraprendere percorsi di ricerca mirati e connessi alle attività didattiche d'aula e all'applicazione di metodi didattici innovativi.

D.CDS.2.4 Internazionalizzazione della didattica

Fonti documentali:

Documenti chiave:

- Schede SUA 2018-22
 - Piano strategico di Dipartimento
- Tutti i documenti sono depositati nel repository:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RpPmoCVojdmwJ19q3g9zfGtwVWUqQHX1>

Documenti a supporto:

- sezione Erasmus sito Coris www.coris.uniroma1.it/erasmus
 - sezione accordi extra europei sito Coris www.coris.uniroma1.it/accordi-internazionali-extra-europei
- Ufficio Erasmus Dipartimento Comunicazione e Ricerca Sociale Coris, attività e funzioni <http://www.coris.uniroma1.it/erasmus>

Autovalutazione (senza vincoli di lunghezza del testo) rispondendo ai seguenti quesiti che sono in linea con il Punto di Attenzione D.CDS.2.4

Il CdS prevede molteplici accordi con università straniere e iniziative per il potenziamento della mobilità degli studenti a sostegno di periodi di studio e tirocinio all'estero. In aggiunta al programma Erasmus si segnalano infatti, per gli iscritti al CdS, molteplici opportunità di borse di studio per tesi di laurea e attività di perfezionamento e tirocini all'estero, sulla base di protocolli per la mobilità studentesca che coinvolgono anche università di paesi extra-UE (www.coris.uniroma1.it/accordi-internazionali-extra-europei).

Fra le iniziative promosse dal Dipartimento Coris a supporto dell'internazionalizzazione, segnaliamo la riorganizzazione dell'apposita Commissione per l'Internazionalizzazione e di un ufficio dedicato alle attività Erasmus (www.coris.uniroma1.it/erasmus) e agli accordi internazionali (www.coris.uniroma1.it/accordi-internazionali-extra-europei).



europci). Si segnala, inoltre, che nel periodo 2019-22 il Dipartimento ha ottenuto finanziamenti per 6 progetti Erasmus+ (nel triennio precedente, aveva ottenuto il finanziamento di un solo progetto). Si segnala, inoltre, che negli anni 2021 e 2022 il Dipartimento ha accolto un totale di 6 visiting professors (cfr. Piano Strategico di Dipartimento).

Tuttavia, il periodo pandemico ha fortemente influito sulla dimensione dell'internazionalizzazione, che vede, prevedibilmente, una flessione per tutti gli indicatori considerati (iC10-11-12). Evidentemente, l'obiettivo delineato nel precedente riesame (2018), ovvero R2-c/n. 1/RC-2018: IMPLEMENTAZIONE DELLE INIZIATIVE DI INTERNAZIONALIZZAZIONE, necessita di essere rilanciato e nuovamente perseguito.

I dati specifici del CDS mostrano una flessione del -19% di studenti in outcoming nel biennio 2019-21 rispetto a quello precedente (2017-19), ma anche una ripresa più che significativa nel 2022 che registra un +65% rispetto all'anno precedente. Anche il numero di accordi con altri atenei stranieri è aumentato del +1,4%, a dimostrazione dell'impegno del CdS di accompagnare la ripresa della mobilità dei suoi studenti (<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2023/31831/internazionale>).

Più in particolare, nel triennio 2018-2020, gli indicatori sull'internazionalizzazione del CdS segnano un dato in flessione, certamente determinato in primo luogo dall'emergenza pandemica (e dal conseguente blocco dei viaggi internazionali). Per esempio, la percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti entro la durata normale del corso (iC10) è scesa dal 2,64% del 2018 allo 0,89% del 2020, tornando al 2,3% nel 2021. Si tratta di dati pienamente in linea con la media dell'area geografica (2,7% nel 2018 e 0,9% nel 2020) e nazionale (3% nel 2018 e 0,8% nel 2020), il che conferma come la flessione, che caratterizza appunto i CdS a livello nazionale, sia riconducibile al periodo pandemico.

Un trend analogo si osserva anche nella percentuale di laureati (LM) entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero (iC11), che scende dal 10,77% nel 2018 al 5,37% nel 2021; lo stesso dato aveva visto un picco del 16,84% nel 2020 (trattandosi di laureati 2020, il percorso degli stessi è stato solo marginalmente influenzato, relativamente al periodo all'estero - tipicamente svolto con ampio anticipo rispetto alla data di laurea - dall'emergenza pandemica). Anche in questo caso, la percentuale 2021 e le contrazioni 2019-2021 sono in linea con quanto registrato a livello geografico (11,4% nel 2019; 5,5% nel 2021) e nazionale (11,3% nel 2019, 5,6% nel 2021).

La percentuale di studenti iscritti al primo anno del CdS che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero (iC12) resta sostanzialmente stabile tra il 2019 e il 2021, vedendo un lievissimo incremento dal 1,24% a 1,44%. Si tratta di un dato inferiore a quanto registrato a livello nazionale e, soprattutto, di area geografica, sia in termini di percentuale 2021, sia in termini di trend. Più nello specifico, a livello nazionale la percentuale 2019 era pari al 3,6% e sale al 3,8% nel 2021; nell'area geografica si registra un più chiaro incremento, dal 3% del 2019 al 5,5% nel 2021. Al contrario, la percentuale di studenti iscritti al primo anno del CdS che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero (iC12) aumenta di 2 punti percentuali, passando dall'12,4% al 14,4% allineandosi ai livelli nazionali (+1,8 punti percentuali: passando da 35,7% a 37,5%), mentre nell'area geografica si registrano incrementi molto più consistenti (+24,7 punti percentuali) passando dal 30,2% al 54,9%.

Nel complesso, superata l'emergenza pandemica, i dati sull'internazionalizzazione, sebbene sostanzialmente allineati con quelli nazionali e di area geografica, richiedono comunque di essere monitorati e migliorati.

Criticità/Aree di miglioramento

Come evidenziato nel precedente Riesame, la dimensione internazionale della didattica necessita di un sostanziale potenziamento, con speciale riferimento al coinvolgimento continuativo di docenti stranieri e visiting professor nella didattica del CdS, nonché a un più ampio consolidamento delle relazioni internazionali del CdS. Oltre all'attivazione degli accordi, si rende necessario creare vere e proprie sinergie con corsi di studio affini per la promozione e la valorizzazione della mobilità di docenti e studenti e per la realizzazione di progetti comuni di didattica e di ricerca. Su questi aspetti il CdS intende attivarsi nel prossimo triennio, implementando, in particolare:

- forme di più sistematico coinvolgimento dei visiting professors nella didattica del CdS
- sinergie con corsi di studio affini per la promozione della mobilità docenti e studenti
- iniziative di promozione della mobilità studenti Erasmus (in sinergia con i referenti di Dipartimento e Facoltà)
- la sperimentazione di insegnamenti laboratoriali o seminari in lingua inglese, anche in vista della valutazione della possibilità di attivare insegnamenti in lingua inglese (previa analisi dei flussi studenteschi incoming e delle competenze linguistiche degli iscritti)

**Fonti documentali:****Documenti chiave:**

- Riesame ciclico CdS 2018
- Scheda di Monitoraggio annuale 2019-2020-2021-2022
- Verbale CdS 9 gennaio 2020
- *Syllabus del CdS* (<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/node/2461226>)

Tutti i documenti sono depositati nel repository

Documenti a supporto:

- Portale Corsi di laurea
https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/solr-offerta-formativa-t?search_api_views_fulltext=organizzazione+e+marketing+per+la+comunicazione+d%27impresa+

Autovalutazione (senza vincoli di lunghezza del testo) rispondendo ai seguenti quesiti che sono in linea con il Punto di Attenzione D.CDS.2.5

Le modalità di verifica adottate per i singoli insegnamenti risultano adeguate perché organizzate sulla base delle specificità degli insegnamenti (obiettivi, tipo di contenuti e specificità disciplinari), per questo motivo ciascun insegnamento esplicita le modalità di svolgimento e di valutazione dell'apprendimento nella propria scheda pubblicata sul portale Corsidilaurea@uniroma1.it, disponibile prima dell'inizio delle lezioni. Inoltre, le informazioni sulle modalità di verifica sono ribadite dai docenti negli spazi di lavoro condivisi con gli studenti (Classroom) e anche in aula nella presentazione del Corso nella prima settimana di avvio del semestre. Ciascun insegnamento definisce in maniera chiara lo svolgimento delle verifiche intermedie e finali e i testi di esame necessari per la preparazione alle prove previste. Gli insegnamenti prevedono prevalentemente una prova orale o "combinata" (orale+scritto e/o orale o scritto + discussione del project work), alcuni insegnamenti valutano l'apprendimento lungo il percorso didattico, secondo una "modularità" delle modalità di valutazione (valutazione di esercitazioni e/o prove intermedie, momenti di discussioni dei lavori e/o dei project work, presentazioni di paper, ecc.).

Le metodologie didattiche utilizzate, tenendo conto tanto dell'importanza di trasferimento dei concetti teorici quanto degli aspetti applicativi, consentono di verificare l'apprendimento anche attraverso esercitazioni (individuali e/o di gruppo) e la realizzazione di un project work (per la maggior parte degli insegnamenti). Gli insegnamenti che presentano caratteristiche di continuità o affinità disciplinare promuovono la realizzazione di project work di filiera per cui uno stesso progetto è la risultante della progettazione di dimensioni interdisciplinari, a partire dalle conoscenze e dalle capacità applicative fornite in più insegnamenti.

La Presidente di CdS attiva ogni anno un monitoraggio delle schede online degli insegnamenti, verificando la presenza e l'aggiornamento dei contenuti. Il consiglio di CdS ha in più occasioni discusso e deliberato in merito all'organizzazione delle prove, specialmente delle prove intermedie cui è dedicata una apposita settimana del semestre in modo da non ostacolare il calendario didattico dei singoli insegnamenti (Verbale Consiglio CdS 9 gennaio 2020, p. 2).

Criticità/Aree di miglioramento

Alla luce dell'impegno del CdS nel progetto di didattica innovativa in modalità blended sarà utile avviare una discussione interna al CdS sulla sperimentazione di modalità innovative anche nella verifica dell'apprendimento in grado di ottimizzare le opportunità offerte dalla trasformazione digitale.

D.CDS.2.6 Interazione didattica e valutazione formativa nei CdS integralmente o prevalentemente a distanza

Non applicabile

D.CDS.2.c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO



Obiettivo n. 2.1	D.CDS.2/1/RC-2023: Potenziare l'internazionalizzazione
Problema da risolvere Area di miglioramento	Anche come conseguenza dell'emergenza pandemica, il livello di internazionalizzazione del CdS risulta solo parzialmente soddisfacente. Si intende pertanto procedere alla continuazione dell'azione correttiva indicata nel riesame 2018, prevedendo ulteriori azioni da intraprendere
Azioni da intraprendere	Il CdS intende valutare la possibilità di attivare seminari e/o attività laboratoriali in inglese, a titolo sperimentale. A tal fine, sarà realizzata un'analisi della provenienza degli studenti con titolo precedente conseguito all'estero e degli studenti incoming. Nel medio periodo, l'obiettivo è valutare la possibilità di attivare un curriculum in lingua inglese. In particolare: <ul style="list-style-type: none">- Realizzazione analisi provenienza studenti con titolo precedente conseguito all'estero e studenti incoming- Attivazione (eventuale - sulla base degli esiti dell'analisi) di almeno un'attività seminariale o laboratoriale in inglese
Indicatore/i di riferimento	IC120-11-12
Responsabilità	Presidente CdS; Consiglio di CdS
Risorse necessarie	Borsisti (per la rilevazione) Docenti (per l'attività seminariale)
Tempi di esecuzione e scadenze	La valutazione sarà svolta entro la fine dell'a.a 2023/24 L'attivazione sperimentale di un'attività seminariale in inglese, se ritenuta opportuna sulla base dell'analisi effettuata, nel corso dell'a.a. 2024/25

Azione Correttiva n. 2	D.CDS.2/2/RC-2023 CONTRASTO AL RITARDO NEL CONSEGUIMENTO DEL TITOLO UNIVERSITARIO
Problema da risolvere Area di miglioramento	Sebbene il numero di fuoricorso del CdS sia andato riducendosi negli anni, la bassa quota di laureati entro i termini previsti dal percorso formativo - nel confronto con i benchmark e le medie nazionali e locali - appare come il principale problema del CdS e impone la prosecuzione di azioni di contrasto al ritardo universitario.
Azioni da intraprendere	Il ritardo universitario sembra concentrarsi nella fase finale del percorso e si conclude in larga misura entro un anno dalla durata naturale del CdS. Per ridurre tale problema e migliorare il rapporto docenti-studenti è stato stabilito sia di limitare l'accesso al corso di laurea, imponendo un numero massimo di 300 nuovi immatricolati, sia di sperimentare un'offerta didattica blended, che favorisca la frequenza degli studenti meno attivi, perché lavoratori o fuori sede. A ulteriore rinforzo dell'azione correttiva, il CdS ha richiesto a ciascun docente di effettuare il tutoraggio di almeno un numero minimo di laureandi che viene stabilito annualmente in base alla stima della coorte dei laureandi e che ha raggiunto quote di circa 30 laureandi l'anno cadauno. Si stima che questa soglia possa ridursi per effetto dell'introduzione dell'accesso programmato. Tale riduzione consentirà anche ai docenti di poter seguire meglio i laureandi e garantire di ridurre i tempi di conclusione del loro percorso. Inoltre, il Cds sta valutando, come azione futura, la riduzione del carico didattico nella seconda annualità, per consentire agli studenti di dedicare il loro impegno nelle attività Erasmus e nel lavoro di analisi e stesura dell'elaborato finale.
Indicatore/i di riferimento	IC02, 17, 22



Responsabilità	Team qualità e consiglio di CdS
Risorse necessarie	Docenti del CdS
Tempi di esecuzione e scadenze	Si stima che il ritardo possa almeno ridursi del 30% entro un triennio

D.CDS.3 LA GESTIONE DELLE RISORSE DEL CdS

D.CDS.3.a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME (con riferimento al Sotto-ambito)

In occasione del precedente riesame ciclico (2018), si era segnalato come elemento di attenzione il rapporto docenti/studenti. A tale proposito, si segnala che, dall'ultimo riesame, il CdS ha introdotto il numero programmato e attivato il terzo canale per tutti gli insegnamenti di primo anno, coerentemente con quanto previsto in relazione all'obiettivo R3-c/n. 1/RC-2018. Tali azioni si sono tradotte, per il primo anno, in un ottimo andamento relativamente all'indicatore iC28, che si intende continuare a perseguire per il prossimo esercizio. Tra le criticità, si segnala la dotazione delle aule, spesso non del tutto adeguate allo svolgimento della didattica (soprattutto se declinata in modalità innovativa e/o laboratoriale). Il CdS chiede alle strutture competenti (Facoltà e Ateneo) di intervenire in tal senso.

Azione Correttiva n.	R3-c/n. 1/RC-2018 MONITORARE IL RAPPORTO STUDENTI-DOCENTI
Azioni intraprese	Introduzione numero programmato Avvio terzo canale per tutti gli insegnamenti di primo anno; avvio terzo canale per gli insegnamenti di secondo anno
Stato di avanzamento dell'Azione Correttiva	Il rapporto studenti/docenti è monitorato annualmente nella Scheda di monitoraggio annuale Il numero programmato (che contribuisce a migliorare in modo deciso il rapporto studenti/docenti) è stato introdotto nell'a.a. 2019-2020 (https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2019/30073/iscrivarsi) Il terzo canale è stato avviato per tutti gli insegnamenti di primo anno e per buona parte di quelli di secondo anno

D.CDS.3.b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

D.CDS.3.1 Dotazione e qualificazione del personale docente e dei tutor

Documenti chiave:

- *Scheda SUA-CdS 2018-22: B3, B4, B5*
- *Segnalazioni o osservazioni provenienti da docenti, studenti, personale TA (cfr. verbali Consigli di CdS: verbale del 27 giugno 2018, punti 2 e 4, 9 gennaio 2020 punto 3, 14 gennaio 2022 punto 2)*

Tutti i documenti sono depositati nel repository:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RpPmoCVojdmwJ19q3g9zfGtwVWUqQHX1>



- indicatori sulla qualificazione del corpo docente (dati VQR 2015-2019: <https://www.anvur.it/attivita/vqr/vqr-2015-2019/rapporto-finale-anvur-e-rapporti-di-area/sezione-rapporto-finale-anvur>)
- Dati forniti dal team qualità di Ateneo: <https://www.uniroma1.it/it/pagina/team-qualita>, <https://www.uniroma1.it/it/pagina/applicativo-opinioni-studenti-reportistica-i-docenti>.

Documenti a supporto:

- Corislab – Laboratorio di Comunicazione e Ricerca Sociale <http://www.coris.uniroma1.it/corislab>
- Dati IRIS sulla produzione scientifica dei docenti del Dipartimento <http://iris.uniroma1.it>
- Corpo docenti dottorato in Comunicazione, Ricerca Sociale e Marketing https://phd.uniroma1.it/web/COLLEGIO-DEI-DOCENTI-COMUNICAZIONE,-RICERCA-SOCIALE-E-MARKETING_nB3562_IT.aspx
- Composizione del gruppo QUID di Ateneo per la qualità dell'innovazione didattica. Si evidenzia l'impegno assunto dal CdS nella partecipazione attiva ai processi di innovazione della didattica <https://www.uniroma1.it/it/pagina/gruppo-di-lavoro-qualita-e-innovazione-della-didattica-gdl-quad>.

In occasione del precedente riesame ciclico (2018), si era segnalato come elemento di attenzione il rapporto docenti/studenti: si segnalava, infatti, che, dato l'elevato numero di studenti iscritti, la consistenza del corpo docente avrebbe richiesto di essere implementata in termini di numerosità, per garantire un minore carico sui singoli docenti e una maggiore attenzione nei confronti degli studenti.

A tal proposito, è opportuno soffermarci sugli indicatori AVA riferiti alla qualità e sostenibilità della docenza. Il CdS si distingue per una elevata percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di base e caratterizzanti per corso di studio (L LMCU LM), di cui sono docenti di riferimento (iC08) pari al 100%, distaccando la media sia di area geografica che nazionale di oltre dieci punti percentuali. Si tratta di un indicatore importante ai fini della caratterizzazione e della coerenza tra gli insegnamenti impartiti e il percorso formativo del CdS. Risulta invece in calo la percentuale relativa alle ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata (iC19) che, nel 2020, è del 54,9% rispetto al dato del 2019 che si attestava al 72%. Si evidenzia, di contro, che il CdS si mantiene di gran lunga al di sopra della media di area geografica (42,2%) e nazionale (48,1%).

Nel 2021, il rapporto studenti iscritti/docenti (pesato per le ore di docenza: iC27) risulta in lieve miglioramento, passando da 72,17 a 67,31 (nel 2017 era 69,05). La distanza con la media di area geografica è marcata (35,8). Isolando il dato esclusivamente per gli iscritti al primo anno in rapporto ai docenti degli insegnamenti di primo anno (iC28), si registra un deciso miglioramento (si passa da 51 nel 2020 a 27,45 nel 2021); si tratta di un dato finalmente vicino alla media di area geografica (21,8).

L'ottimo andamento del dato relativo al primo anno (iC28) è riconducibile all'introduzione del numero programmato e all'attivazione del terzo canale. Quest'ultima iniziativa, in particolare, era stata indicata, nel Riesame ciclico 2018, come azione da intraprendere per perseguire l'obiettivo R3-c/n. 1/RC-2018, unico obiettivo individuato per la sezione 3. A tal proposito, si segnala che, nell'a.a 2022/2023, il terzo canale risulta attivato per tutti gli insegnamenti di primo anno e per una quota significativa degli insegnamenti di secondo anno che coincide con i corsi che hanno una maggiore numerosità di studenti in aula. Data la natura del "problema da risolvere" (Implementare la quota di docenti considerato l'elevato numero di studenti), nel precedente riesame si era comunque sottolineato che si trattasse di un obiettivo a medio-lungo termine, da verificare per almeno 2-3 cicli.

L'indicatore relativo alla qualità della ricerca dei docenti (iC09) è in crescita: risulta 0,94 nel 2021, a fronte dello 0,79 del 2018; il dato è lievemente superiore a quello della media dell'area geografica (0,9) e conferma la crescente qualificazione scientifica dei docenti del CdS.

Al fine di verificare la coerenza tra le competenze scientifiche dei docenti e gli obiettivi didattici, il CdS - dopo averne discusso nei consigli - avvia ogni anno una verifica dei contenuti formativi di ciascun insegnamento. Nel periodo in esame, la verifica ha mostrato la piena pertinenza dei contenuti. I docenti del corso hanno, inoltre, confermato un deciso ricorso ad attività laboratoriali e di project work, anche organizzati tra più insegnamenti dello stesso canale, per ricordare e ottimizzare le competenze. Spesso, inoltre, il relativo *brief* è fornito (in raccordo con i docenti coinvolti) da professionisti e aziende di rilievo.



Agli studenti, inoltre, viene offerta la possibilità di fare esperienze nell'ambito dei laboratori e degli osservatori attivi presso il Dipartimento Coris. In particolare, il Corislab propone diversi corsi utili a implementare competenze specifiche, specie per l'uso di strumenti e processi metodologici (<http://www.coris.uniroma1.it/corislab>).

Per quanto riguarda il sostegno allo sviluppo e aggiornamento dei docenti, si segnala innanzitutto che i docenti del CdS sono coinvolti nelle attività del progetto QUID: oltre alle tre RTD-B reclutate nel periodo in oggetto, che stanno frequentando le attività, i docenti sono coinvolti anche come tutor e, nel caso della Presidente del CdS, con ruolo di coordinamento dell'iniziativa e in qualità di referente di Facoltà. Inoltre, sin dalle fasi iniziali della pandemia sono stati organizzati incontri formativi relativi alla didattica online. Docenti del corso sono stati attivamente coinvolti, anche con ruolo di coordinamento, nel Progetto "Rewind" (2020-21), un progetto di sperimentazione di didattica innovativa, in collaborazione con i Dipartimenti SARAS e SEAI Sapienza, condividendone le acquisizioni con i colleghi. Complessivamente, le competenze acquisite in fase emergenziale hanno costituito la base per l'adozione di modelli di didattica innovativa, con particolare riferimento alla modalità *blended* con cui è erogato il CdS. Il lavoro continuo di aggiornamento e supporto ai docenti ha dimostrato la sua efficacia anche durante le prime fasi dell'emergenza pandemica. Nel giro di appena 48 ore dalla chiusura degli Atenei la maggior parte dei corsi era pienamente operativa in modalità digitale e nell'arco della prima settimana tutte le attività erano state avviate regolarmente, nonché pianificate tutte le azioni relative a incontri con gli studenti, gestione delle attività di tirocinio, ecc.

Criticità/Aree di miglioramento

Le aree di miglioramento riguardano il consolidamento del buon risultato ottenuto in merito al rapporto studenti/docenti che continuerà ad essere monitorato dall'Osservatorio della didattica e valutato dal consiglio di CdS.

D.CDS.3.2 Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica

Fonti documentali:

Documenti chiave:

- Schede SUA 2018-2022
- Piano strategico triennale del Dipartimento 2023 -2025

Tutti i documenti sono depositati nel repository:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RpPmoCVojdmwJ19q3g9zfGtwVWUqQHX1>

- Piano Strategico di Ateneo 2016 - 2021
(https://web.uniroma1.it/trasparenza/sites/default/files/PianoStrategico_20162021_ver11.pdf)
- Piano Strategico di Ateneo 2022-2027
(https://web.uniroma1.it/trasparenza/sites/default/files/PianoStrategico_20162021_ver11.pdf)
- Piano Integrato della Performance (2017-2019; 2020-2022 e 2023-2025)
(<https://web.uniroma1.it/trasparenza/piano-della-performance>)
- Relazioni annuali, Relazioni sull'offerta formativa e Relazioni sull'opinione degli studenti del Nucleo di Valutazione di Ateneo (<https://www.uniroma1.it/it/pagina/nucleo-di-valutazione-di-ateneo#:~:text=Il%20Nucleo%20di%20Valutazione%20di%20Ateneo%20%C3%A8%20un%20organo%20collegiale,Amministrazione%20e%20dei%20rispettivi%20servizi.>)
- Servizi agli studenti (<https://www.uniroma1.it/it/notizia/servizi-le-matricole>)
- Catalogo Corsi - CdS Organizzazione e Marketing per la Comunicazione d'Impresa
(<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2018/30073/home>)

Documenti a supporto:

- Commissione paritetica di facoltà (2022)
https://www.uniroma1.it/sites/default/files/field_file_allegati/12-competenze_area_servizi_agli_studenti_31.03.2023.pdf
<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2023/32394/contatti>



Autovalutazione (senza vincoli di lunghezza del testo) rispondendo ai seguenti quesiti che sono in linea con il Punto di Attenzione D.CDS.3.2

Le strutture e i servizi a supporto della didattica costituiscono un importante asset strategico per il funzionamento del CdS, la cui progettazione, organizzazione ed erogazione coinvolge l'Ateneo, il Dipartimento e il CdS.

Le tipologie di servizi erogati agli studenti possono essere classificate secondo due macro-criteri:

- Servizi a supporto delle attività amministrative e burocratiche per gli studenti, in grado di garantire lo svolgimento efficiente ed efficace di tutte le attività relative allo sviluppo del percorso formativo e della prova finale conclusiva degli studenti;
- Servizi a garanzia degli studenti volti a garantire condizioni di equità, etica e benessere nell'ambito del proprio percorso di studi.

Dal punto di vista organizzativo i servizi alla didattica sono erogati secondo le diverse competenze di Ateneo, Dipartimento e CdS in base a un funnel in grado di offrire in maniera standardizzata servizi di carattere generale (livello di Ateneo) tenendo conto dei casi specifici (livello di CdS).

A livello di Ateneo, come riportato nella scheda SUA e nella relazione Annuale del Nucleo di Valutazione di Ateneo 2021, l'Area Servizi agli studenti gestisce e coordina tutti gli aspetti amministrativi delle carriere e le attività di informazione mediante le segreterie studenti ed è organizzata secondo le seguenti strutture e servizi:

- informazioni di carattere generale erogate attraverso il servizio CIAO (Centro Informazioni Accoglienza Orientamento) e il servizio HELLO (<https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-ciao-hello>);
- pratiche amministrative come (passaggi trasferimenti, contributi e agevolazioni, rinuncia agli studi, ecc..) erogate dalle segreterie didattiche, suddivise in tre macro-aggregazioni. I servizi sono digitalizzati ed erogati principalmente via web, tuttavia vi è la possibilità di accedere ai servizi attraverso gli uffici (<https://www.uniroma1.it/it/pagina/segreterie-studenti>);
- per le richieste sulla didattica (orari, lezioni, esami, percorsi formativi, ecc..) ci sono gli sportelli Sort sia a livello centrale che periferico (<https://www.uniroma1.it/it/pagina/sort-scienze-politiche-sociologia-comunicazione>). Lo sportello è coordinato dai docenti delegati, dal personale tab del dipartimento e gestito da studenti vincitori di borse di collaborazione
- per le iscrizioni agli esami, le verbalizzazioni, la presentazione della domanda di laurea viene utilizzato il sistema Infostud e la relativa assistenza (<https://www.uniroma1.it/it/pagina/infostud>)
- servizi specifici per studenti con disabilità (<https://www.uniroma1.it/it/pagina/disabilita-e-dsa>)

Oltre al sistema Infostud, che vede la gestione degli appelli, delle verbalizzazioni e delle approvazioni vi è anche il supporto GOMP per la gestione delle attività didattiche e alla Commissione didattica di Ateneo.

Presso la Facoltà e il Dipartimento sono attivi il Manager didattico, le Segreterie didattiche e gli uffici dei referenti del personale TA per la didattica, che svolgono funzioni informative, organizzative e amministrative. Negli ultimi anni, per effetto della pandemia, i servizi hanno subito un'importante accelerazione digitale con l'ampliamento dei servizi erogabili da remoto da parte delle segreterie studenti anche in relazione alla didattica a distanza. La digitalizzazione ha reso più accessibili ed efficaci questi servizi riducendo tempi e semplificando le procedure.

I servizi per la didattica disponibili a livello di Dipartimento sono:

- Segreteria didattica dei CdS
- lo sportello SORT
- Ufficio tirocini e stage
- Servizi per studenti con Disabilità
- Ufficio di Dipartimento per attività Erasmus e accordi internazionali con paesi extra-UE
- CorisLab che fornisce i mezzi di calcolo hardware e software ed i servizi di supporto tecnico-informatico e statistico-metodologico alla ricerca scientifica e alla didattica
- MediaLab, un laboratorio di ricerca specializzato sui nuovi linguaggi digitali e sulla produzione e post-produzione di audiovisivi
- LabCom, un laboratorio didattico orientato alla sperimentazione e innovazione nei campi della comunicazione, con particolare attenzione alla didattica delle discipline comunicative e alla comunicazione universitaria.
- Radio Sapienza
- Biblioteca Ricerca Sociale, Informatica e Comunicazione

Al fine di favorire la massima collaborazione tra personale docente e personale Tab sono state istituite apposite



commissioni, di composizione mista, per la valutazione dei percorsi formativi degli studenti, per la convalida e il riconoscimento dei cfu, per la verifica dei requisiti in ingresso di studenti italiani e stranieri e per la gestione delle attività di orientamento e tutorato, per la gestione delle aule e delle attività di orientamento e tutorato di Dipartimento e alla commissione didattica, sempre di Dipartimento (<https://web.uniroma1.it/coris/dipartimento/governo/commissioni>).

Il CdS contribuisce attraverso le informazioni, le commissioni e la disponibilità dei docenti tutor, coadiuvati da borsisti, a fornire informazioni e assistenza agli studenti in merito alla didattica. Una particolare nota va dedicata alla Commissione didattica di Dipartimento che definisce gli orari delle lezioni e attribuisce aule per gli esami. La Commissione è affiancata.

Le strutture, attrezzature e risorse a sostegno delle attività del CdS sono facilmente identificabili e in grado di fornire agli studenti servizi e strumenti per la miglior fruizione possibile della didattica. Ai servizi più strettamente funzionali si affiancano strumenti e servizi di garanzia come:

- Garante degli studenti
- Servizi Alias (<https://www.uniroma1.it/it/node/81514>)
- Studente card

Nell'insieme i servizi integrati a supporto della didattica costituiscono un importante punto di forza a supporto e a garanzia degli studenti e dell'accessibilità e fruizione della didattica. Unico ma importante punto di debolezza è rappresentato dalle aule per lo svolgimento delle lezioni. Infatti, se negli ultimi anni sono stati attrezzati spazi studio con biblioteche aperte 24 ore 24 e 7 giorni su 7, le aule e le loro dotazioni a disposizione del CdS restano un punto di debolezza. Gli spazi, infatti, sebbene disponibili e attrezzate presentano numerose criticità, dalle condizioni ambientali (ad esempio la temperatura o le condizioni delle sedute e delle lavagne), alla manutenzione ovvero al ripristino in caso di malfunzionamento o danno delle attrezzature.

Il CdS non ha personale assegnato in esclusiva, pertanto, la verifica della qualità dei servizi forniti dal personale viene rimandata agli obiettivi fissati dal Dipartimento, attraverso la pianificazione strategica e annuale, e a livello di Ateneo attraverso il Piano integrato Attività e Organizzazione (PIAO https://web.uniroma1.it/trasparenza/sites/default/files/PIAO_2023_2025_COMPLETO_arai.pdf) e il Piano della performance (<https://web.uniroma1.it/trasparenza/performance>) che vede la definizione dei criteri di misurazione della performance e un peso crescente della soddisfazione degli studenti e dei docenti nella definizione del punteggio di misurazione della performance.

La programmazione del lavoro svolto dal personale TA rientra nell'ambito delle attività strategiche e programmatiche a livello di Ateneo e di Dipartimento. A livello di Ateneo il Piano integrato della performance prevede obiettivi didattici specifici per la Direttrice Generale e ai Direttori di Area di carattere pluriennale e annuale. Nell'ambito del Piano strategico di Dipartimento vengono definite azioni e responsabilità per le attività didattiche di cui al punto 3.2.3.

Tanto a livello di Dipartimento quanto a livello di Ateneo sono previste attività formative specifiche per il personale TA relativamente all'aggiornamento, ad esempio su regolamenti e servizi, volte all'acquisizione di competenze, ad esempio in merito di alfabetizzazione digitale e lingue straniere, quanto alla qualificazione di competenze con la possibilità di partecipare a master e corsi di alta specializzazione. Si rimanda al settore formazione di Ateneo (<https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-formazione>) e al Piano strategico del Dipartimento 2023-2025 (versione Consiglio di Dipartimento 18 maggio).

Il sistema dei servizi a sostegno della didattica è particolarmente articolato e strutturato secondo un sistema di programmazione, organizzazione e monitoraggio costante al fine soddisfare i requisiti di accessibilità e fruibilità efficiente ed efficace. I servizi che siano amministrativi o relativi a aule, lezioni, orari o spazi a disposizione degli studenti sono coordinati e integrati e significativamente digitalizzati. Gli spazi fisici, ad esempio possono essere prenotati o accessibili direttamente, mentre la maggior parte dei servizi amministrativi e informativi è digitalizzata.

Il CdS usufruisce degli spazi e attrezzature a disposizione della didattica di Ateneo e del Dipartimento. Queste sono rappresentate da spazi fisici come:

- Biblioteche di Ateneo con 48 biblioteche (<https://www.uniroma1.it/it/pagina/sistema-bibliotecario-sapienza>)
- Biblioteche e sale studio di Facoltà (<https://web.uniroma1.it/spsc/biblioteche>)
- Biblioteca Ricerca Sociale Informatica e Comunicazione <https://web.uniroma1.it/bibliocoris/>)
- Sale studio di Ateneo aperte anche 24su 24, sale studio di Facoltà e spazi studio di Dipartimento, tutte con wi-fi disponibile, prese per ricarica computer e con particolare attenzione all'illuminazione naturale
- Laboratori di cui al punto 3.2.1 quali CorisLab che offre corsi di formazione specifici e attrezzature



informatiche con software e sistemi operativi aggiornati; MediaLab e Labcom.

A disposizione degli studenti ci sono anche numerosi servizi il cui accesso e fruizione sono digitali:

- Tutte le informazioni relative al CdS, alla didattica e i servizi disponibili per gli studenti del CdS sono consultabili nel Catalogo corsi (<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2023/32394/home>)
- Pagine individuali docenti nel catalogo corsi con informazioni relativi a programmi, lezioni, orari, esami e ricevimento. Nello spazio Bacheca queste informazioni vengono aggiornate;
- Spazi virtuali per la didattica come Classroom
- Spazi virtuali come Moodle in cui sono disponibili video delle lezioni, e dove vi è la possibilità di svolgere prove d'esame
- APP e servizi digitali per le attività di prenotazione esami (Infostud) e amministrative
- Servizio WI-FI in tutte le aree di Sapienza e del Dipartimento.

Il CdS nel Consiglio del 13 settembre 2021 ha, inoltre, istituito la possibilità di una didattica Blended che, utilizzando metodi pedagogici moderni e innovativi, consente ai docenti di integrare le attività di didattica frontale con strumenti e piattaforme digitali in grado di migliorare e rendere più efficaci i processi di apprendimento.

Oltre ai servizi amministrativi e informativi vi sono anche servizi di assistenza come per l'orientamento (sportello SORT) mentre a livello di CdS sono stati messi a disposizione servizi di ascolto dei reclami e assistenza informazioni agli studenti. La Presidente del CdS offre un servizio di ascolto settimanale a supporto degli studenti. Questo servizio andrebbe affiancato dalla disponibilità di tutor di CdS al fine di poter garantire una maggiore disponibilità di tempo e integrare nuovi servizi a disposizione degli studenti Disponibile a livello di Ateneo un servizio counseling.

I servizi, come detto, sono accessibili attraverso strumenti digitali quali siti internet, piattaforme dedicate e APP. La gestione e il monitoraggio dell'efficienza dei supporti è demandata a Infosapienza mentre l'efficacia dei servizi ai questionari di soddisfazione degli studenti e dei docenti è verificata dal team qualità di Ateneo (<https://www.uniroma1.it/it/pagina/team-qualita>).

Criticità/Aree di miglioramento

In generale, sebbene il CdS non goda di dotazione diretta di personale e strumenti e attrezzature, il sistema di servizi a supporto della didattica è ben strutturato e costituisce un punto di forza del CdS. L'accessibilità ed esaustività delle fonti informative e dei servizi costituisce un indubbio punto di forza. Tuttavia, la mancanza di risorse dedicate limita la possibilità di offrire servizi di ascolto e supporto agli studenti. A questo scopo si ravvisa nella disponibilità di tutor per il CdS una possibile soluzione. Tutor che possano garantire ascolto e supporto agli studenti per lo sviluppo del proprio percorso formativo e per affrontare nel miglior modo lo studio. Allo stesso modo emerge da parte degli studenti quanto dai docenti la necessità di ottimizzare gli spazi e le aule, attività non di competenza del CdS ma di cui il CdS, anche attraverso i Riesami annuali, ha sempre evidenziato la criticità.

D.CDS.3.c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Il CdS non ha individuato specifiche azioni di miglioramento su questo punto, ad esclusione del consolidamento dei risultati raggiunti nel precedente quinquennio (in particolare, con riferimento al rapporto studenti/docenti, che continuerà ad essere monitorato dall'Osservatorio della didattica e valutato dal consiglio di CdS).

Malgrado l'aggiornamento delle dotazioni informatiche delle aule, avvenuto in fase pandemica, la dotazione delle aule continua a non essere pienamente adeguata allo svolgimento della didattica (soprattutto se declinata in modalità innovativa e/o laboratoriale). Si tratta di un aspetto che esula dalle competenze del CdS, che chiede alle strutture competenti (Facoltà e Ateneo) di intervenire in tal senso.

D.CDS.4 RIESAME E MIGLIORAMENTO DEL CDS

D.CDS.4.a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME (con riferimento al Sotto-ambito)



Dal riesame 2018 ad oggi, il Cds ha lavorato per migliorare e mettere a sistema tutte le azioni di consultazione e di monitoraggio. In particolare, ha standardizzato i processi di consultazione degli stakeholder e prevedendo un sistema di consultazione a tre livelli: macro con il comitato di indirizzo in concomitanza dell'assunzione di decisioni relative a modifiche ordinamentali; meso, per l'ascolto annuale degli stakeholder mediante interviste e micro, con contatti continui con manager e professionisti del settore con cui vengono realizzati i project work. A livello interno, ha raffinato le azioni di monitoraggio che sono coordinate dal team qualità del Cds e dall'Osservatorio della didattica e che prevedono un sistema di consultazioni periodiche con docenti, studenti e personale amministrativo. Questo consente al Cds, non solo di acquisire le informazioni necessarie per il riesame annuale, ma di monitorare processi più ampi in un'articolazione a geometria variabile. Ogni anno, accanto a rilevazioni standard che sono svolte periodicamente come, per esempio, sulla soddisfazione degli studenti o sul carico didattico, solo per riportare alcuni esempi (considerando che la maggior parte delle analisi sono riportate nei vari punti di questo riesame), vengono realizzate indagini volte a soddisfare fabbisogni cognitivi contingenti legati a specifiche criticità emerse dal riesame annuale. Questo consente al collegio del CdS di avviare riflessioni puntuali sui risultati emersi e di definire apposite strategie di intervento.

Azione correttiva n. 1	R4-c/n. 1/RC-2018: STANDARDIZZARE L'ATTIVITÀ DI CONSULTAZIONE DEGLI STAKEHOLDER E RIVEDERE LE MODALITÀ DI CONFRONTO
Azioni intraprese	Il CdS ha standardizzato l'attività di consultazione degli stakeholder, che viene effettuata su base annuale mediante interviste a aziende che ospitano tirocinanti mediante la compilazione di apposite schede
Stato di avanzamento	Conclusa come azione correttiva, e realizzata e costantemente perseguita come prassi consolidata del CdS

Obiettivo n. 2	R4-c/n. 2/RC-2018: CONTINUARE A MONITORARE IL CARICO DIDATTICO DEGLI INSEGNAMENTI PER GARANTIRNE IL RISPETTO DEGLI STANDARD DEFINITI DAL CDS E PER VERIFICARE LE MODALITÀ DI ALLINEAMENTO DELLE CONOSCENZE PREGRESSE
Azioni intraprese	Il carico didattico è attualmente monitorato annualmente, con verifiche semestrali sui contenuti e sui programmi dei cds. Il monitoraggio è effettuato dall'Osservatorio della didattica, coadiuvato, quando possibile, dal contributo di borsisti
Stato di avanzamento	Conclusa come azione correttiva, e realizzata e costantemente perseguita come prassi consolidata del CdS.

D.CDS.4-b. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

D.CDS.4.1 Contributo dei docenti, degli studenti e delle parti interessate al riesame e miglioramento del CdS

Documenti chiave:

- Verbali consigli di CdS (27/06/2018, 11/09/2018, 21/01/2019, 9/01/2020, 14/09/2021, 14/01/2022, 14/12/2022)

Tutti i documenti sono depositati nel repository:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RpPmoCVojdmwJ19q3g9zfGtwVWUqQHx1>

- Sito del CdS (pagine 2018,2018, 2020, 2021, 2022):

<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2018/30073/home>,

<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2019/30073/home>,

<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2020/30073/home>,



<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2021/31292/home>

<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2022/31831/home>

Come indicato sin dall'inizio di questo riesame, il CdS analizza in maniera sistematica gli esiti delle consultazioni che vengono realizzate con una calendarizzazione articolata nel seguente modo:

- a livello mensile (o addirittura settimanale, quando necessario) viene consultato il personale tecnico-amministrativo (segreteria didattica, ufficio tirocinio, ufficio erasmus e tutor di CdS) per la gestione delle procedure amministrative e per intervenire tempestivamente nella risoluzione di esigenze e problematiche, ma anche per raccogliere indicazioni utili ai fini della revisione di aspetti organizzativi da prevedere in fase di progettazione e programmazione del CdS. Infine, vi è un rapporto continuativo con le rappresentanze studentesche con le quali vi è un confronto continuo su ogni aspetto che investe la vita universitaria degli iscritti al CdS;

- a cadenza semestrale, vengono consultati gli studenti in apposite riunioni di CdS, finalizzate a rilevare esigenze, criticità e proposte e i docenti nell'ambito dei consigli di corso di studio. Tutte le decisioni prese prevedono, infatti, la consultazione continua del collegio, nonché la valutazione condivisa dei risultati dei vari monitoraggi condotti dal CdS.

- a cadenza annuale vengono realizzati i monitoraggi delle opinioni degli studenti mediante survey e degli stakeholders mediante interviste a aziende che ospitano tirocinanti mediante la compilazione di apposite schede. Inoltre, vengono effettuati benchmarking con altri CdS della classe LM59 e con alcuni corsi di studio in Europa, esaminati studi di settore sul mercato del lavoro di riferimento, gli esiti delle analisi condotte dall'osservatorio della didattica del CdS, delle opinioni degli studenti (OPIS) e delle relazioni ricevute dalla commissione paritetica di Facoltà (CPDS e altri organi di AQ).

- a cadenza biennale, viene consultato il Comitato di indirizzo al quale viene riportato un quadro più completo delle riflessioni condotte a vari livelli dal CdS al fine di riflettere insieme, in maniera organica, sulle prospettive di sviluppo del CdS.

Gli esiti delle consultazioni sono discussi sempre nei Consigli di Corso di studio del CdS, come riportato negli appositi verbali.

Il CdS si è, inoltre dotato di un indirizzo mail istituzionale da cui partono comunicazioni destinate a tutti gli attori coinvolti e che serve a raccogliere richieste individuali e collettive, nonché critiche, reclami e problematiche. Il presidente, coadiuvato dal team qualità, ha il compito di intervenire tempestivamente non solo a rispondere alle mail, ma alla risoluzione fattiva e tempestiva di quanto emerge.

Gli esiti delle valutazioni e degli interventi complessivi che derivano dalle consultazioni vengono comunicati a tutti gli interessati tramite mail. Le informazioni principali sono poi pubblicate anche nel sito del CdS, in appositi documenti di sintesi, in modo che le informazioni siano trasparenti e accessibili a tutti.

Criticità/Aree di miglioramento

Per migliorare il processo, il CdS potrebbe pensare all'adozione di sistemi informatici dedicati alla raccolta e gestione delle osservazioni raccolte da ogni attore coinvolto nel processo. Al momento, il CdS si limita a usare un repository del gruppo qualità del CdS e il sito istituzionale. Data la mancanza di fondi disponibili propri del CdS si ritiene che questa modalità sia sufficiente. In ogni caso, non si esclude l'individuazione di soluzioni più innovative nel prossimo quinquennio.

D.CDS.4.2 Revisione della progettazione e delle metodologie didattiche del CdS

Fonti documentali (non più di 8 documenti):

Documenti chiave:

- Riesame annuale 2019-2022
- Bando di attivazione del percorso di eccellenza 2021
- Relazione Comitato di Indirizzo 2019

Tutti i documenti sono depositati nel repository

Documenti a supporto:

Matrice di tuning



<https://gomp.uniroma1.it/CourseEditor?UID=9f84b0c3-ca27-452c-84f9-fe38af9e83d5&mode=course>



Autovalutazione (senza vincoli di lunghezza del testo) rispondendo ai seguenti quesiti che sono in linea con il Punto di Attenzione D.CDS.4.2

Il CdS considera strategica l'erogazione di un percorso formativo che risponda ai seguenti requisiti:

- Coerenza del percorso di sviluppo delle competenze
- Innovazione e aggiornamento costante dei contenuti
- Innovazione e aggiornamento dei metodi pedagogici e formativi
- Efficienza e coordinamento interno al fine di garantire una maggiore efficacia
- Integrazione, ove possibile, di percorsi e sviluppo delle competenze e conoscenze tra diversi insegnamenti
- Sviluppo delle competenze trasversali e acquisizione di capacità e abilità operative

Per fare ciò il CdS utilizza diversi strumenti quali:

- Strumenti di pianificazione del percorso formativo e in particolar modo la Matrice di Tuning, le cui specifiche sono disponibili nel sito di Ateneo (<https://www.uniroma1.it/it/pagina/matrice-di-tuning>). Uno strumento di programmazione utile non solo ai fini della comparabilità degli standard di qualità ma anche di valore interno per una pianificazione dei corsi in funzione di risultati di apprendimento (learning outcomes) e competenze (competences). I risultati di questa pianificazione sono pubblicati nel Catalogo dei corsi di studio di Sapienza (<https://corsidilaurea.uniroma1.it/it/corso/2022/31831/obiettivi-formativi>) e distinti in quattro categorie Obiettivi formativi, Autonomia di giudizio, Abilità comunicative e Capacità di apprendimento.
- Incontri e confronti collegiali. Nei consigli del CdS di gennaio 2019 e dicembre 2022, alla luce delle criticità e opportunità emerse dai riesami annuali e dalle continue attività di monitoraggio e confronto interno ed esterno al CdS, è emersa la necessità di una variazione e adeguamento dell'ordinamento per rendere il corso di laurea competitivo e attrattivo. Allo stesso modo, dai riesami e dai relativi confronti collegiali è emersa la necessità di intervenire al fine di migliorare il rapporto studenti / docenti che, anche in mancanza di integrazione delle risorse disponibili per i docenti del CdA, si è risolta con la decisione di introdurre il numero programmato dall'a.a. 2021/2022.
- Linee guida condivise come l'individuazione di periodi preposti alle prove intermedie durante i due semestri di lezioni e l'individuazione di parametri oggettivi (come, ad esempio, un numero massimo indicativo e condiviso di pagine di programma per singolo cfu) al fine di garantire coerenza nel carico didattico degli insegnamenti. Il consiglio del CdS, inoltre, ha condiviso il 27 giugno 2018 delle linee guida, tuttora vigenti in merito al coordinamento delle prove intermedie.
- Confronto collegiale sulle modalità di verifica dell'apprendimento sia in termini di prove intermedie che finali. In particolare, fin dal 2018 il CdS ha individuato la possibilità di svolgere progetti di filiera ovvero project work integrati per materie affini. Allo stesso modo vi è una verifica periodica delle prove d'esame più utilizzate e una rilevazione dell'andamento medio degli esami.
- Attività di monitoraggio dei programmi derivanti tanto dalle riunioni della Commissione paritetica di CdS quanto dalle commissioni interne e dall'attività della segreteria didattica e Commissione didattica.
- Durante il periodo pandemico il CdS ha organizzato degli incontri che hanno coinvolto tutti i docenti sui metodi di insegnamento più efficaci per la didattica online e blended. Strumenti implementati dai docenti anche nel periodo successivo attraverso la didattica blended.

Le attività sono svolte sia a livello collegiale, sia individualmente dai docenti secondo le linee guida fornite dal CdS, sia in maniera integrata dalla segreteria didattica con la Presidente del CdS. In particolar modo, il coordinamento tra segreteria didattica e Presidente del CdS è alla base della composizione degli orari delle lezioni che insieme all'attribuzione delle aule tende a ottimizzare la fruizione degli studenti, prevedendo spazi per i break e riducendo al minimo gli spostamenti. Preme, in questa sede, sottolineare come le azioni elencate siano frutto di una visione e programmazione strategica delle attività del CdS orientata al soddisfacimento dei bisogni degli studenti, alla creazione di percorsi stimolanti e aggiornati e ad aumentare il loro coinvolgimento nelle attività del CdS e a supportare coloro



che presentano criticità nello svolgimento del percorso. Il coordinamento tra docenti e il coinvolgimento dei rappresentanti degli studenti e del personale delle segreterie didattica consente l'attuazione di un processo bottom-up inclusivo e impatta positivamente sulla soddisfazione di studenti e docenti e sul loro engagement.

Il CdS reputa strategico il confronto tra i docenti delle diverse discipline che vi afferiscono e al tempo stesso considera un fattore strategico di successo e di creazione di valore poter erogare corsi che siano aggiornati sia rispetto ai contenuti che ai metodi pedagogici. A questo proposito, garantisce che l'offerta formativa sia in grado di riflettere le conoscenze disciplinari più avanzate:

- Attraverso gli strumenti di pianificazione della didattica come la matrice di Tuning di cui sopra e il confronto collettivo in sede di Consiglio di CdS, espressi attraverso la revisione degli ordinamenti;
- Nel 2021 il CdS ha attivato i Percorsi di Eccellenza degli studenti coinvolgendoli in una ricerca scientifica finalizzata a misurare il gap tra le competenze percepite come rilevanti nel mondo del lavoro da parte degli studenti e dalle imprese (Bando di Facoltà Prot. n. 1853). È stato predisposto e somministrato un questionario i cui risultati hanno consentito una riflessione e conseguente integrazione del percorso formativo;
- Il Dipartimento ha attivo un dottorato di ricerca in Comunicazione, Ricerca Sociale e Marketing al cui collegio partecipano docenti che afferiscono al corso di laurea. Alcuni dottorandi sono coinvolti con le loro attività di ricerca nei corsi erogati dal CdS con funzione di assistenza e approfondimento di temi rilevanti per la ricerca scientifica e per le organizzazioni.

Il monitoraggio è una delle attività rilevanti nella programmazione del percorso di crescita del CdS e nella creazione di valore per tutti gli stakeholder. A questo scopo viene condotto un monitoraggio sistematico dell'andamento dei percorsi di studio (studenti regolari, CFU maturati) e dei risultati delle verifiche di apprendimento. Quest'ultima attività è condotta direttamente dalla Presidente del CdS e consiste nell'analisi degli scostamenti medi delle votazioni per singolo corso. Ciò ha consentito nel tempo, come emerge dai riesami annuali, di individuare eventuali criticità e condividere con i docenti modalità di intervento.

In merito all'analisi occupazionale il CdS effettua un'analisi di benchmarking annuale (contenuta nel Riesame annuale) e delle analisi ad hoc condotte da docenti del CdS, volte ad analizzare il posizionamento, l'attrattività, la retention e i placement degli studenti. I corsi di laurea rispetto ai quali viene condotta l'analisi di benchmarking sono: i) Comunicazione giornalistica, pubblica e d'Impresa dell'Università degli studi di Bologna, (ii) Comunicazione Pubblica e d'Impresa dell'Università Statale di Milano, (iii) Marketing consumi e comunicazione e Comunicazione strategica (Strategic communication, erogato in inglese) dell'Università IULM e (iv) Marketing, Digital & Communication dell'Università LUMSA e riportata nei riesami annuali 2019-2022.

Al fine di individuare eventuali criticità e le loro cause, l'analisi di benchmarking è affiancata dalle riunioni periodiche del Comitato di indirizzo (che viene aggiornato ogni due anni) e dall'indagine periodica sull'opinione degli stakeholder, che ha come finalità la rilevazione della percezione di attrattività del corso di laurea e a eventuali esigenze e competenze che non vengono soddisfatte.

L'analisi di benchmarking ha consentito di individuare criticità e azioni correttive. Nel riesame annuale 2022 l'analisi condotta su dati Almalaurea ha evidenziato l'esigenza di migliorare ulteriormente i tassi di occupabilità di breve e medio degli studenti del CdS (miglioramento indicatori IC07; IC26). A questo scopo si è prevista la costituzione di un gruppo di lavoro, in affiancamento all'Osservatorio della didattica, per il monitoraggio dell'occupabilità e per il potenziamento dei rapporti con gli stakeholder, delle attività di Career day dedicato, di concerto con la commissione placement di Ateneo. L'azione prevedeva un anno per il monitoraggio e tre anni per l'avvio di misure di miglioramento. La traccia formale delle attività di analisi e delle azioni di miglioramento individuate e attuate è rappresentata innanzitutto dal riesame annuale. Esso consente una comparazione dei dati e delle tendenze e l'individuazione di aree di criticità o di opportunità. Le analisi alla base delle decisioni sono sia di tipo qualitativo, con la rilevazione di dati primari come gli incontri del Comitato di indirizzo, sia di tipo quantitativo su dati secondari come i dati degli occupati per classe di laurea di Almalaurea. Ponendo criticità e obiettivi nell'ambito del riesame annuale ciò consente sia l'individuazione dei soggetti del CdS coinvolti nelle azioni migliorative sia il monitoraggio e la misurazione dell'efficacia delle azioni svolte. In tal modo l'individuazione delle azioni svolte diviene decisione collegiale dei docenti afferenti al CdS in quanto discussa durante i consigli e in sede di approvazione del riesame annuale.



Criticità/Aree di miglioramento

Nella revisione della progettazione delle metodologie didattiche del CdS non si riscontrano particolari criticità. Indubbiamente a fronte di strumenti di analisi, monitoraggio e progettazione la mancanza di accesso a risorse dirette riduce la capacità attuativa e incisiva. Ciò nonostante, nel corso degli anni, il CdS ha integrato gli strumenti ordinari con interventi specifici quali le ricerche condotte con gli studenti dei Percorsi di Eccellenza o l'individuazione dei competitor e la condizioni di analisi di benchmarking anche al di là di quanto richiesto dal riesame. L'impiego dei project work come strumenti di apprendimento, del singolo corso o di più corsi di filiera, la crescente attivazione di tirocini e la creazione di una struttura di didattica blended e innovativa sono alcune delle azioni e risultati implementati per effetto dell'attività di monitoraggio e progettazione del CdS. Non si ravvisano in quest'area particolari criticità.

D.CDS.4.c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo n. 1	D.CDS.4/n1/RC-2023: Migliorare la comunicazione
Problema da risolvere Area di miglioramento	Migliorare la comunicazione tra docenti e studenti al fine di razionalizzare e integrare in maniera efficace i servizi di comunicazione disponibili. L'obiettivo è facilitare l'accesso delle informazioni agli studenti aumentandone l'autonomia
Azioni da intraprendere	Realizzare un vademecum /linee guida con l'elenco delle fonti di informazioni disponibili a cui poter far riferimento Inserire domande sull'apprezzamento della comunicazione tra docenti e studenti nel questionario di valutazione annuale sul gradimento degli studenti
Indicatore/i di riferimento	Livello di apprezzamento della comunicazione tra docenti e studenti (questionario di valutazione annuale sul gradimento degli studenti)
Responsabilità	Presidente, team qualità del CdS, osservatorio della didattica e consiglio di CdS
Risorse necessarie	Costituzione di un gruppo di lavoro per la realizzazione di un toolkit con fonti e contenuti individuando le migliori modalità di diffusione
Tempi di esecuzione e scadenze	Un anno

Obiettivo n. 2	D.CDS.4/n2/RC-2023: Incrementare la partecipazione ai percorsi di eccellenza
Problema da risolvere Area di miglioramento	La partecipazione degli studenti ai bandi per i percorsi di eccellenza è decisamente scarsa negli anni 2022 e 2023
Azioni da intraprendere	Comprendere le motivazioni della scarsa partecipazione Promuovere i bandi per i percorsi di eccellenza tra docenti e studenti, attribuendo loro maggiore visibilità sui canali del CdS, del Dipartimento e della Facoltà
Indicatore/i di riferimento	Numero di studenti che presentano domanda per la partecipazione ai percorsi di eccellenza, in rapporto al numero degli studenti che hanno una media pari o superiore al 27
Responsabilità	Presidente, team qualità del CdS e consiglio di CdS



Obiettivo n. 2	D.CDS.4/n2/RC-2023: Incrementare la partecipazione ai percorsi di eccellenza
Risorse necessarie	Osservatorio per la didattica del CdS e manager didattico
Tempi di esecuzione e scadenze	Un anno

Commento agli indicatori

A SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

Rispetto al riesame ciclico del 2018, l'analisi degli indicatori nel quinquennio 2018-2022 conferma l'impegno del Cds a mantenere gli standard positivi già registrati nel triennio precedente. I riscontri sono nel complesso tutti positivi, come risulta anche da quanto riportato nel successivo riguardo B. I dati mostrano valori positivi sulla capacità attrattiva, sull'andamento delle performance degli studenti, sui tassi di soddisfazione nel rapporto docenti/studenti e sull'andamento del placement nel mercato del lavoro. Mostrano anche l'impegno del Cds a risolvere problematiche che sono emerse nel tempo, come il problema della sostenibilità del Cds causato dal divario tra numero docenti e numero studenti, o le questioni relative all'internazionalizzazione o il ritardo alla laurea. Nel complesso, dunque, si evince la capacità del Cds di garantire una buona manutenzione del Cds e il tentativo di operare costantemente per il miglioramento della sua offerta.

B ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

A partire da quanto emerso nei precedenti riesami (schede di monitoraggio annuali 2018-2022 e riesame ciclico 2018) si riportano, in questo punto, i principali mutamenti occorsi. Si esaminano, inoltre, le sfide, i punti di forza e le aree da migliorare rispetto all'analisi del periodo in esame e alle prospettive del periodo, tenendo conto dei seguenti indicatori: didattica, consistenza e qualificazione del corpo docente, percorso di studio e regolarità delle carriere, soddisfazione e occupabilità (Ava-Anvur, Opis, AlmaLaurea).

Considerando il periodo intercorso dal riesame ciclico precedente, il CdS è stato evidentemente connotato da un'elevata attrattività complessiva: stando ai dati a disposizione (iC00d Ava-Anvur), è possibile constatare in primis che la LM-59 vanta un gran numero di iscritti: 1075. Questo primo indicatore è in risalto non solo nei confronti degli altri atenei, ma anche degli altri corsi di Sapienza. Rispetto ai valori registrati nel precedente riesame ciclico (2018), il numero degli studenti complessivi è costantemente aumentato, crescendo di quasi un quarto, anche se la recente diminuzione degli avvii in carriera al primo anno e degli iscritti per la prima volta (rispettivamente -11,2% e -10,9%) risultano essere una conseguenza diretta della necessità di limitare le iscrizioni attraverso l'introduzione del numero chiuso. Tale misura – in vigore a partire dal presente anno accademico e rispondente alle esigenze di sostenibilità dell'offerta didattica sopravanzate da tempo – rappresenta il principale elemento di mutamento e discontinuità e risulta determinante per l'inversione del trend di crescita che ha caratterizzato gli ultimi anni (prima dell'attuale flessione nel numero di iscrizioni, si era infatti riscontrato un incremento costante delle stesse, rispettivamente del 6,7%, del 11,7% e del 16,3% nel passaggio agli a.a. 2018-2019, 2019-2020 e 2020-2021). Dunque, se da un lato si osserva la capacità del corso di mantenere intatta la sua attrattività, dall'altro una programmazione misurata ha posto il CdS di fronte alla consapevolezza che ulteriori margini di crescita necessiterebbero di una revisione della dotazione, in particolar modo per ciò che concerne le risorse a disposizione, come dimostrano gli indicatori di Attrattività, di Sostenibilità e di Efficacia del CdS.

Tra gli altri punti di forza, va registrato il prezioso lavoro svolto rispetto ad altre criticità rilevate nel precedente riesame. Nella fattispecie, si riscontra un'importante contrazione del tasso di ritardo dei laureati: se nel riesame precedente soltanto il 30% degli iscritti era riuscito a concludere il proprio percorso di studi entro il biennio di riferimento, nel 2022 tale quota è salita al 68,6%. Questo dato testimonia il miglioramento apportato nella programmazione dell'offerta didattica e nelle attività di supporto e orientamento resi disponibili per studenti e



studentesse, specialmente con riguardo a quelli/e del primo anno, che nel riesame precedente faticavano ad acquisire CFU (circa 1/5 di essi/e concludeva il primo anno con meno di 20 CFU, pregiudicando un possibile percorso ideale).

In merito a quest'ultimo aspetto, il CdS in esame registra una performance migliore sia riguardo alla performance complessiva d'Ateneo sia rispetto a quanto riscontrato su scala nazionale: stando agli ultimi dati disponibili, il tasso di studenti regolari con almeno 40 CFU è del 66,1%, a fronte del 49,1% riferito all'Ateneo e del 64,9% a livello nazionale (iC01 Ava-Anvur).

La distribuzione dei voti di laurea è in linea di massima poco oscillante negli anni e rispecchia il profilo dei laureati magistrali in Facoltà. In particolare, rispetto all'a.a. 2020-2021, il 68,8% degli studenti si è laureato con un voto finale compreso tra il 100 e il 110 e lode (a fronte di una media relativa alle lauree magistrali di Facoltà del 64,6%), una quota che scende al 13,5% se si considerano solo gli studenti e le studentesse che si sono distinti/e particolarmente (110 o 110 e lode, con una media di LM di Facoltà del 18%).

Gli studenti in corso si dichiarano soddisfatti soprattutto del rispetto degli orari (4,78), dell'interesse suscitato dagli argomenti trattati a lezione (3,71), per la reperibilità e disponibilità dei docenti a fornire chiarimenti e spiegazioni (3,25) e per la coerenza dello svolgimento dell'insegnamento rispetto a quanto dichiarato (2,83). Tra le criticità percepite, invece, si riportano le richieste di un alleggerimento del carico di studio (1,07), di un maggior livellamento delle conoscenze preliminari (1,35) e di un migliore adeguamento del materiale didattico (1,59) (Opis 2020/2021).

Proseguendo, con riferimento alle carriere di studenti e studentesse, si riscontra che, nonostante permangano svariate difficoltà, riconducibili principalmente alla crisi economica e all'avvento della pandemia da Covid-19, il tasso di occupazione degli studenti a un anno dalla laurea è aumentato, passando da un valore pari a circa il 50% (in linea con quanto avveniva in gran parte dei corsi di LM-59 offerti anche dagli altri atenei) all'attuale 65%.

Nel dettaglio, il rapporto con il mercato del lavoro non presenta particolari criticità, anche grazie al monitoraggio costante che il CdS elabora sull'andamento occupazionale e sui fabbisogni formativi. I dati medi dell'occupazione sul quinquennio 2018-2023 mostrano che: a 1 anno dalla laurea lavorano quasi 2 laureati su 3 (61,2%) e registrano un incremento di 6,5 punti percentuali rispetto all'inizio del periodo; a 3 anni lavora l'81,6%, con un incremento di 6,3 punti percentuali nello stesso periodo e a 5 anni lavora l'86,8% con una lieve flessione di 19 punti percentuali nel periodo. In quest'ultimo caso, c'è da segnalare una forte criticità rilevata nel biennio pandemico (2019-2020) quando, soprattutto alla fine del biennio, la quota di quanti lavoravano era scesa all'81,6. Allo stesso modo è diminuito costantemente nel quinquennio il numero di quanti non hanno mai lavorato (con flessioni pari a -1,4 a 1 anno, -3,1 a tre anni e -1,1 a 5 anni).

La crescente efficacia nella capacità di soddisfare il mercato del lavoro (matching tra domanda e offerta di lavoro e capacità di acquisire determinate competenze richieste dal mercato) sembra aumentare di pari passo con la soddisfazione di studenti e studentesse per lo stesso CdS (Profilo Laureati AlmaLaurea 2018-2022): con risultati simili a quelli registrati nel riesame ciclico precedente, oltre il 90% si dichiara soddisfatto del percorso intrapreso e concluso, e oltre il 75% rifarebbe la stessa scelta di ateneo e di CdS (il 5% circa avrebbe cambiato ateneo mentre il 7% circa avrebbe scelto un altro corso ma sempre in Sapienza) (Profilo Laureati AlmaLaurea 2022).

L'attrattività esercitata verso studenti provenienti da altri atenei resta buona: dopo una contrazione osservata nel riesame precedente (riguardante il triennio 2013-2015), i dati relativi al periodo 2018-2020 mostrano un tasso di crescita di studenti iscritti al primo anno del CdS e provenienti da altri atenei pari al 26,3%, attestandosi sul valore del 59,1%, superiore sia al dato di Ateneo (53,5%) sia a quello nazionale (51,3%) (iC04 Ava-Anvur).

L'appeal verso l'esterno si sostanzia anche dell'attività strategica volta all'implementazione di percorsi e processi di internazionalizzazione (iC10-11-12). Tuttavia, i dati in questo ambito mostrano una lieve flessione. Se nel 2018 il numero di CFU conseguiti all'estero rispetto al totale previsto dal CdS è stato pari al 2,6% (a fronte del 2,9% su scala nazionale), nel 2019 lo stesso dato è sceso all'1,4% (così come la media nazionale, passata al 2,1%) (iC11 Ava-Anvur). Riguardo al numero di studenti stranieri iscritti al CdS, invece, la situazione resta stabile nel raffronto 2018-2022, con 9 studenti stranieri all'anno. Si tratta di un valore contenuto seppure incoraggiante: escludendo le LM in "Relazioni internazionali" e in "Scienze dello sviluppo e della cooperazione internazionale" (che sono evidentemente pensate per posizionarsi su un livello di internazionalizzazione avanzato e che contano, nel 2022, rispettivamente 16 e 69 studenti stranieri iscritti) il CdS in esame risulta essere il più attrattivo tra le otto lauree magistrali restanti (di Facoltà). Infatti, prendendo come riferimento queste ultime, emerge che nel 2022 il numero di studenti stranieri iscritti si è attestato, rispettivamente, su 2 sole unità nel caso di "Analisi economica delle istituzioni internazionali", "Media, comunicazione digitale e giornalismo" e "Scienze delle amministrazioni e delle politiche pubbliche"; un'unica unità nei CdS "Progettazione, gestione e valutazione dei servizi sociali" e "Scienze della politica" e "scienze sociali



applicare”; mentre il CdS in “Progettazione sociale per la sostenibilità, l’innovazione e l’inclusione di genere” non presenta alcuna iscrizione di studenti stranieri.

Sulla qualificazione del corpo docente rispetto alla coerenza con gli insegnamenti erogati dal CdS, i dati Ava-Anvur relativi al triennio 2018-2020 mostrano una situazione molto positiva, nonché stabile nel tempo (già riscontrata nel riesame ciclico precedente). Il rapporto tra la percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) caratterizzanti di cui sono docenti di riferimento è saldamente a quota 1 per tutti gli anni osservati, ben al di sopra della media nazionale (0,85), e in linea con quella di ateneo (che dal 2019 al 2020 è passata da 0,83 a 1) (iC08 Ava- Anvur). La performance dei docenti per ciò che concerne la ricerca è 0,795, un dato pressoché in linea col valore di riferimento (0,8) e con quello di Ateneo (0,797), pur tuttavia inferiore a quello nazionale, che invece si attesta attorno a 1,026 (iC09 Ava-Anvur).

In merito alla consistenza del corpo docente rispetto alla popolazione studentesca, invece, tutti gli indicatori – esaminati nello stesso triennio – evidenziano un rapporto altrettanto elevato e superiore alle medie di riferimento. In linea con il valore esaminato nel ciclo precedente, ciò è dovuto alla quota particolarmente elevata di studenti iscritti a questo corso di laurea magistrale (sebbene l’introduzione del numero chiuso lasci intendere un miglioramento futuro rispetto a questo indicatore). Nel dettaglio, il rapporto complessivo tra studenti iscritti e docenti (pesato per le ore di docenza) si attesta a 71,81 e risulta in crescita nel periodo in esame (+11,3% dal 2018 al 2020), mentre i dati a livello nazionale e di Ateneo (2020) riportano valori ben più equilibrati, rispettivamente 26,69 e 16,17 (iC27 Ava-Anvur). Non stupisce, dunque, che anche il rapporto tra studenti regolari e docenti (professori a tempo indeterminato, ricercatori a tempo indeterminato, ricercatori di tipo A e di tipo B) segua grossomodo lo stesso andamento (37,36), in crescita nel triennio (+56,9%) e ben al di sopra della media nazionale (16,93) e di ateneo (5,31) (iC05 Ava-Anvur), così come accade per il rapporto tra studenti iscritti al primo anno e docenti degli insegnamenti del primo anno (pesato per le ore di docenza), pari a 49,82, in crescita del 26,8% nel triennio di riferimento e sopra la media nazionale (20,86) e di ateneo (15) (iC28 Ava-Anvur).

Problemi da risolvere/Aree da migliorare

Alla luce dell’analisi dei dati, non emergono criticità di particolare significatività, ma si conferma la necessità di proseguire azioni di monitoraggio preventivo e di interventi tempestivi laddove emergano problematiche in corso d’opera. Gli interventi correttivi indicati nei riquadri precedenti di questo riesame, così come la continuità dimostrata negli interventi proposti nei riesami annuali (dal 2019 al 2022) indicano chiaramente l’attenzione che il cds pone in questa azione di miglioramento costante del Cds. Non si ritengono pertanto necessarie particolari azioni di miglioramento da effettuare ai fini delle procedure di analisi.

C OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo n.1	IND/n./RC-2023: MANTENERE E CONSOLIDARE I PROCESSI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEGLI INDICATORI
Problema da risolvere Area da migliorare	Il Cds non rileva alcuna problematicità in termini di monitoraggio e valutazione né della capacità di intervenire tempestivamente e coerentemente per la risoluzione di eventuali criticità.
Azioni da intraprendere	Ritiene comunque necessario continuare a procedere come ha fatto nell’ultimo quinquennio
Indicatore di riferimento	I principali indicatori che si ritiene utile continuare a monitorare con maggiore attenzione sono quelli relativi al completamento del percorso formativo nei tempi previsti (IC 02-17-22) e all’internazionalizzazione (IC10-11-12).
Responsabilità	Il responsabile dell’azione è il presidente coadiuvato dal team qualità del CDS per la



	definizione degli interventi correttivi, dall'osservatorio della didattica per le procedure di analisi e monitoraggio e dal consiglio di CDS per la validazione delle procedure e delle decisioni intraprese, nonché da tutte le strutture di supporto che, a seconda delle criticità emerse, hanno un ruolo fondamentale per realizzare le misure di intervento.
Risorse necessarie	Piattaforme per la rilevazione e l'analisi dei dati che il Cds svolge regolarmente nei confronti di studenti, docenti e stakeholder e risorse finanziarie per la copertura dei costi, maggiore supporto di tutor che possano affiancare i responsabili per lo svolgimento dei monitoraggi
Tempi di esecuzione e scadenze	Ogni rilevazione di solito viene effettuata a cadenza annuale e ripetuta ogni anno, a seconda ovviamente delle necessità che il Cds ritiene fondamentali. Nel prossimo triennio, in particolare, verranno mantenute tutte le attività di valutazione degli indicatori di riferimento più critici: IC 02-17-22 e IC10-11-12. Ovviamente non si esclude il potenziamento di approfondimenti su altri indicatori, qualora emergano ulteriori necessità più specifiche nel corso del prossimo triennio.