



**COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI-STUDENTI  
DEL CORSO DI STUDI LM-87 - DIPARTIMENTO DI ECONOMIA, SOCIETÀ, POLITICA (DESP)**

**RELAZIONE ANNUALE RELATIVA AL  
CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN "GESTIONE DELLE POLITICHE, DEI SERVIZI  
SOCIALI E DELLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE" (LM-87)  
approvata il 2 dicembre 2016**

**Composizione della Commissione paritetica**

Prof. Antonio Cantaro	Coordinatore
Anna Maurizi	Segretario

**QUADRO A** - *Analisi e proposte su funzioni e competenze richieste dalle prospettive occupazionali e di sviluppo personale e professionale, tenuto conto delle esigenze del sistema economico e produttivo.*

**Analisi**

Il corso di laurea LM-87 registra al 31/12/2015 una leggerissima diminuzione dei nuovi ingressi rispetto all'a.a. precedente, (una unità in meno, da 39 del a.a. 2014/2015 a 38 dell'a.a. 2015/2016), non tale, però, da alterare il quadro di soddisfacente stabilità delle iscrizioni.

Il numero complessivo di iscritti alla magistrale raggiunge le 63 unità e rispetto all'a.a. precedente il numero degli iscritti si mantiene, quindi, abbastanza elevato, secondo solo a quello dell'anno accademico 2013/2014, con un importante aumento rispetto all'anno accademico 2014/2015.

Confermando e accentuando una situazione già rilevata nel passato, si registra però una ancora più marcata divaricazione tra il numero degli iscritti in presenza e quello degli iscritti online. Infatti, gli iscritti al percorso online mostrano un calo significativo (erano 22 nel 2014, sono 10 secondo i dati del 31/7/2015), mentre vi è un incremento del numero degli iscritti al percorso di presenza (erano 69 nel 2014 e sono 84 secondo i dati del 31/7/2015). Non è comunque al momento disponibile il dato degli iscritti al primo anno magistrale online.

Per quanto riguarda la residenza degli iscritti è da rilevare che rispetto al passato c'è un significativo incremento dei residenti in altra regione, a fronte di una diminuzione dei residenti nella stessa provincia di Pesaro-Urbino o in altra provincia della regione Marche. Ciò conferma l'attrattività del corso e la capacità di competere su scala nazionale, mentre il numero di residenti all'estero, già basso, è in ulteriore diminuzione, a conferma che lo specifico orientamento professionalizzante del corso (essendo poco probabile che degli stranieri non residenti in Italia possano essere interessati a lavorare) è vissuto come utile all'accesso nel mercato del lavoro prevalentemente nei servizi sociali italiani.

Nel dettaglio, gli iscritti al primo anno di corso residenti nella provincia di Pesaro Urbino rappresentano circa 1/5 degli iscritti complessivi, mentre circa 1/3 è residente nella regione Marche.

La percentuale di studenti residenti in altre regioni risulta elevata e nello specifico i residenti marchigiani si attestano al 18,18% del totale. Si conferma, altresì, la maggiore concentrazione delle provenienze a favore della vicina Emilia Romagna con una percentuale del 24,24% del totale. Significativo è, altresì, il numero degli studenti proveniente dalla Sicilia, con un valore percentuale pari a quello degli studenti residenti nella Regione Marche (il 18,18%).



Rispetto all'a.a. precedente il numero degli abbandoni è stabile e si attesta a 3 studenti, mentre non si registrano trasferimenti in uscita a fronte di un solo passaggio di corso e di un solo trasferimento in ingresso. Va, peraltro, rilevato che sulla base dei dati forniti dal Presidio di Qualità emerge un aumento dei laureati fuori corso, pur confermandosi una maggioranza di laureati in corso. Il dato potrebbe essere del tutto occasionale ma richiede, comunque, un monitoraggio nei prossimi anni per la definizione di eventuali interventi correttivi. Appare interessante, tuttavia, la migliore prestazione del percorso online rispetto a quello in presenza. Nel 2015 la percentuale di studenti laureati in corso del percorso online si attesta, infatti, al 60% mentre 52,9% è la percentuale dei laureati in corso del percorso in presenza, parallelamente la percentuale degli studenti laureati fuori corso del percorso online è pari al 40% mentre gli studenti laureati fuori corso del percorso in presenza si attestano al 47,1%.

Il valore professionalizzante e il tirocinio obbligatorio molto probabilmente continuano ad incidere sulla durata del corso di studi, ma nello stesso tempo influenzano positivamente il grado di occupazione e il raggiungimento di esiti lavorativi soddisfacenti. Comunque dai dati Alma Laurea si evince un forte rafforzamento degli aspetti positivi rilevati l'anno precedente per quanto riguarda la media dei voti riportati agli esami che è ulteriormente salita, così come il voto medio di laurea, confermando un trend qualitativo ascendente. In generale, l'output di laureati appare più equilibrato per genere rispetto alla media nazionale (percentuale delle donne 72,4% vs. 92,3%), con un'età alla laurea mediamente superiore.

E' stato ulteriormente implementato il confronto strutturato e continuo con i principali portatori d'interesse del territorio nel campo delle politiche e dei servizi sociali a livello regionale – forum del terzo settore, servizi sociali professionali del territorio, servizi sociali regionali – tramite la realizzazione di appositi accordi di programma e convenzioni. In particolare, si segnala che in data 24/9/2015 è stata firmata una convenzione "Welfare nelle Marche" tra l'Ateneo e gli ATS delle Marche, nonché altre istituzioni pubbliche e private del territorio, avente ad oggetto una ricerca-azione sull'attuale sistema territoriale di politiche, servizi sociali e socio-educativi.

È proseguito il processo di coinvolgimento delle organizzazioni del territorio responsabili e interessate alle politiche e servizi sociali che aveva già portato alla firma di una significativa serie di convenzioni (ambiti territoriali e sociali della provincia di Pesaro Urbino, CGIL, SPI – Sindacato pensionati italiani, CISL, FNP – Federazione nazionale pensionati, Centro Servizi Volontariato Regionale, Legacoop, Confcooperative, Associazione Generale Cooperative Italiane Marche), così come le azioni per il coinvolgimento diretto dell'Ordine degli Assistenti Sociali delle Marche.

L'ateneo ha, altresì, in atto convenzioni con diversi soggetti pubblici e del privato sociale, presenti sia sul territorio provinciale sia su quello regionale e nazionale, per la realizzazione di stage o di tirocini formativi coerenti con il percorso formativo. E, inoltre, possibile attivare la procedura per nuove convenzioni a seguito delle richieste espresse da parte di singoli studenti.

La qualità delle esperienze di tirocinio o stage è garantita sia dalla presenza di assistenti sociali iscritti all'albo A – premessa necessaria per accedere all'esame di Stato – sia dall'attività di accompagnamento al tirocinio. Gli intensi ed efficaci rapporti con l'Ordine degli Assistenti sociali della Regione Marche e il buon andamento dei tirocini in atto lasciano prevedere che i futuri dati sull'inserimento lavorativo risulteranno del tutto soddisfacenti (compatibilmente con la situazione economica generale). Sulla base, infatti, di quanto rilevato dai coordinatori del corso di studio e dai tutor, una quota importante di laureati risulta già



inserita nel mercato del lavoro in attività coerenti col corso di studio (assistenti sociali, educatori, membri di cooperative sociali, coordinatori di servizi).

Secondo quanto affermano i dati Alma Laurea il 94,4% dei laureati è occupato nei servizi, mentre il 5,6% nell'industria. Inoltre, rilevamenti svolti sui laureati magistrali di corsi precedenti suggeriscono che una quota crescente di candidati supera con successo l'esame di Stato di classe A per l'iscrizione all'Albo degli Assistenti sociali.

Essendo il corso, nella sua struttura attuale, di recente istituzione, non è ancora possibile disporre di dati significativi per ciò che concerne l'ingresso dei laureati nel mondo del lavoro. Per quanto riguarda i dati Alma Laurea dei laureati nella classe LM 87 di Urbino, a un anno dalla laurea, nel 2015 è stato intervistato un campione di 24 unità. I dati relativi al tasso di occupazione e di disoccupazione si attestano rispettivamente al 79,2% e al 17,4% degli intervistati, largamente superiori alla media nazionale rispettivamente del 64,9% e del 27,2%.

Ampiamente migliori sono anche i dati riguardanti il tempo intercorso prima di trovare la prima occupazione, la stabilità della posizione occupazionale raggiunta, il guadagno mensile netto. Tali risultati appaiono particolarmente positivi se si considera che gli studenti dell'Università di Urbino tendono ad avere percorsi scolastici pregressi più deboli (si vedano, ad esempio, fattori quali voto di diploma, età all'immatricolazione che tuttavia non si riflettono sulla durata del percorso magistrale). L'outcome positivo è legato, in parte, anche alla frequente iscrizione al corso di studi per qualificazione di competenze in carriere lavorative già avviate. Infatti, il 55,6% dei laureati LM 87 presso l'Università di Urbino prosegue il lavoro già iniziato prima dell'iscrizione (contro il 34% a livello nazionale). Il dato sembrerebbe confermare la specifica attenzione rivolta agli studenti lavoratori, soprattutto per quanto riguarda il percorso online.

Dall'altra parte, dall'analisi dei dati disponibili, si evidenzia un gender pay gap superiore alla media nazionale. Ciò in parte è dovuto alla maggior presenza di studenti maschi rispetto alla media nazionale, (correlata con un loro maggiore inserimento in carriere stabili).

Nel complesso, comunque, la formazione LM 87 offerta dall'Università di Urbino sembra rispondere largamente alle esigenze di qualificazione professionale espressa da una quota rilevante di studenti e studentesse. A tale proposito, va sottolineato che il 58,3% degli intervistati dichiara di avere notato dopo la laurea un miglioramento nel proprio lavoro – dato largamente superiore alla media nazionale (25,2%) – con un picco che si registra proprio per ciò che concerne il miglioramento delle competenze professionali. Superiore al dato nazionale è anche la valutazione dell'utilità della laurea conseguita. Permane, tuttavia, la criticità già rilevata nella precedente relazione della Commissione Paritetica, in ordine all'efficacia della laurea, ravvisabile nel fatto che, nelle professioni svolte dai laureati, la laurea LM 87 è meno frequentemente richiesta o necessaria. Ciò può evidenziare un qualche rischio di sotto-inquadramento o sovra-professionalizzazione. Malgrado ciò è da sottolineare che le elaborazioni del Presidio di Qualità su dati Alma Laurea confermano che la percentuale della soddisfazione in uscita permane straordinariamente elevata e raggiunge complessivamente il 100%. Nessuno studente si dichiara decisamente insoddisfatto o più insoddisfatto che soddisfatto.





## **Proposte**

Tutte le proposte avanzate nella relazione della Commissione Paritetica 2015 risultano in fase di attuazione.

In particolare, si segnala che nell'a.a. 2015/2016 (Consiglio della Scuola di Scienze Politiche e Sociali del 27/10/2015) è stato approvato il nuovo regolamento sul tirocinio per L-39, L-40, LM-87, redatto dai rappresentanti della Scuola e dai tutor in collaborazione con alcuni docenti della Scuola, nel quale vengono definite e formalizzate le varie modalità di svolgimento e di convalida possibili dei tirocini curriculari previsti dai singoli corsi di studio, tra cui la possibilità di affiancare i docenti in progetti di ricerca interni o esterni all'Ateneo. Il regolamento, sentito come una necessità anche in base a quanto emerge dalla relazione del precedente a.a. e dal Rapporto di Riesame, si sta dimostrando un importante strumento per ampliare le possibilità formative degli studenti, in particolar modo per gli studenti della LM-87. La possibilità, ad esempio, di svolgere parte del monte ore di tirocinio all'interno di progetti di ricerca incentrati sulla progettazione e programmazione delle politiche e degli interventi sociali rientra pienamente tra gli obiettivi formativi del corso di studi.

All'interno del regolamento sono state delineate anche le modalità di svolgimento del tirocinio all'estero, in modo da facilitare il processo di internazionalizzazione del corso di studi e l'accesso da parte degli studenti ai bandi Erasmus Plus. La definizione dettagliata dell'iter da seguire ha permesso di facilitare l'accesso alle strutture e agli enti del territorio da parte degli studenti e la stretta collaborazione avviata tra l'ufficio tirocini della Scuola, i rappresentanti degli studenti e i tutor ha consentito di velocizzare il processo di avvio del tirocinio e migliorare la comunicazione riguardo ai bandi e alle proposte che pervengono alla Scuola. Si sottolinea, inoltre, che durante il Consiglio della Scuola del 15 novembre 2016, è stata istituita una Commissione sul tirocinio composta da docenti e rappresentanti per la valutazione ed eventuale convalida di tutte le richieste di tirocinio non conformi al regolamento di cui sopra.

Le novità introdotte da parte della Scuola necessitano, tuttavia, di un costante monitoraggio al fine di valutare i punti di forza e di debolezza del percorso avviato, di consolidare ulteriormente i rapporti con il territorio e di migliorare l'efficacia dei progetti di tirocinio nel rispondere alle esigenze di formazione e professionalizzazione richiesti dal corso di studi.

**QUADRO B** - *Analisi e proposte su efficacia dei risultati di apprendimento attesi, in relazione alle funzioni e competenze di riferimento (coerenza tra attività formative programmate e gli obiettivi formativi programmati).*

## **Analisi**

Ai fini dell'analisi relativa al quadro B, i dati di riferimento scelti sono i seguenti:

- Gli obiettivi formativi specifici del corso indicati nel Regolamento Didattico del Corso di Studio, articolati secondo i Descrittori europei del titolo di studio (Descrittori di Dublino), rinvenibili sia dal sito dell'Ateneo che dal sito del MIUR.
- Le attività formative programmate previste nei programmi delle singole discipline di insegnamento del CdS, resi pubblici attraverso il sito dell'Ateneo e accessibili (attraverso un link) anche attraverso il sito della Scuola.
- I risultati dell'indagine svolta sugli studenti (frequentanti e non frequentanti) del Corso di Laurea per valutarne il grado di soddisfazione, forniti dal Nucleo di Valutazione.
- Il Rapporto di Riesame 2016 del corso.



Facendo riferimento all'opinione degli iscritti alla LM-87, la coerenza tra i programmi e le attività didattiche può essere dedotta dai risultati dell'indagine sull'opinione degli studenti riguardo alla domanda "L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?" da cui risulta che: il 58,44% degli studenti risponde "Decisamente Sì" mentre il 38,31% "Più Sì che No". La tendenza complessiva risulta, quindi, chiaramente positiva e superiore sia alla media di Dipartimento che alla media di Ateneo.

I singoli insegnamenti previsti nel corso di studio vengono definiti in modo analitico in apposite schede, compilate ogni anno dai relativi docenti in conformità alle indicazioni trasmesse dall'Ateneo. Ogni scheda contiene informazioni dettagliate sui programmi trattati durante il corso, sui risultati di apprendimento attesi, definiti sulla base dei Descrittori di Dublino, sui testi da utilizzare per la preparazione dell'esame, sulle modalità di svolgimento dell'esame e sull'esistenza di eventuali differenze tra studenti frequentanti e non frequentanti.

In seguito a un'attenta analisi volta a valutare la coerenza dei contenuti degli insegnamenti rispetto agli obiettivi formativi del corso, la Commissione rileva che le indicazioni fornite nella Relazione dell'a.a. 2014/2015 dal Rapporto di Riesame sono state accolte positivamente da parte della Scuola, migliorando la chiarezza e la struttura organizzativa del corso di studi. L'utilizzo del Syllabus per ogni insegnamento, promosso dal a.a. 2010/2011 è diventato obbligatorio dall'a.a. 2015/2016 per tutti gli insegnamenti, come strumento di esplicitazione dei contenuti dei corsi e di valutazione della coerenza formativi. All'interno del Syllabus vengono descritti nel dettaglio gli obiettivi formativi del corso, le tematiche affrontate nelle singole lezioni, i materiali didattici di riferimento, le modalità di verifica e i contatti del docente, oltre agli orari di ricevimento previsti. Emerge un diffuso apprezzamento da parte di studenti e studentesse, sia in presenza che in modalità online circa il ricorso al Syllabus, ritenuto supporto indispensabile per orientarsi nell'offerta formativa dei corsi, per soddisfare maggiormente le aspettative formative e avere maggiore chiarezza sui programmi e sulle modalità di verifica degli stessi.

### **Proposte**

Nonostante i positivi riscontri da parte degli studenti, potrebbe ancora essere utile, come suggerito dalla Relazione Paritetica 2014/2015, svolgere un'ulteriore rilevazione, alla fine del corso di studi, sulla soddisfazione degli studenti in merito alla coerenza complessiva del corso attraverso uno strumento simile a quello usato per la valutazione dei singoli insegnamenti.

**QUADRO C** - *Analisi e proposte su qualificazione dei docenti, metodi di trasmissione delle conoscenze e delle abilità, materiali e di ausilio didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.*

### **Analisi**

I dati di riferimento presi in considerazione sono i seguenti:

- I risultati dell'indagine svolta sugli studenti del Corso per valutarne il grado di soddisfazione, forniti dal Nucleo di Valutazione.
- Il Rapporto di Riesame 2016.

In particolare, l'analisi si basa sulle risposte degli studenti fornite ai seguenti quesiti:

- "Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame? (INS.01)";



- “Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?” (INS.03);
- “Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?” (DOC.05)
- “Il docente stimola/motiva l’interesse verso la disciplina?” (DOC.06);
- “Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?” (DOC.07);
- “Le attività didattiche integrative (esercitazioni tutorati, laboratori, etc.), ove esistenti, sono utili all’apprendimento della materia?” (DOC.08);
- “Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?” (DOC.10).

Con riferimento ai giudizi espressi dagli studenti, suddivisi nei gruppi di frequentanti e non frequentanti, si registra:

- a) una valutazione tendenzialmente positiva in merito alle conoscenze preliminari possedute dagli studenti (e in leggero aumento rispetto ai valori registrati nell’a.a. 2014/2015). Nello specifico il 29,87 degli studenti frequentanti risulta decisamente soddisfatto mentre il 53,90% risponde “Più Sì che No”. Tra i non frequentanti, invece, il 41,03% si dichiara decisamente soddisfatto, mentre il 41,03% abbastanza soddisfatto.
- b) mentre per quanto riguarda l’adeguatezza del materiale didattico per lo studio della materia si registra un elevato grado di soddisfazione (in leggero aumento) per i frequentanti rispetto all’anno precedente, tra i quali il 52,95% risponde “Decisamente Sì” e il 39,61% “Più Sì che No”. Tra i non frequentanti, invece, il grado complessivo risulta leggermente in calo e si attesta al 48,72% di decisamente soddisfatti mentre il 47,44% risponde “Più Sì che No”.
- c) rispetto all’organizzazione didattica per ciò che concerne il rispetto da parte dei docenti degli orari di svolgimento delle lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche il 68,18% degli studenti afferma di essere pienamente soddisfatto mentre il 31,17% risponde positivamente alla domanda. Complessivamente i dati mostrano un grado di soddisfazione molto elevato e in aumento in confronto a quanto registrato l’a.a. precedente. Anche per quanto riguarda la reperibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni la tendenza è fortemente positiva e in progressivo miglioramento. Il 68,98% dei frequentanti risponde “Decisamente sì” mentre il 30,52% “Più sì che no”. Inoltre, un giudizio positivo viene espresso anche dagli studenti non frequentanti tra cui il 66,67% degli studenti risponde “Decisamente Sì” mentre il 29,49% “Più Sì che No”.
- d) allo stesso modo, riguardo alla capacità del docente di stimolare/motivare l’interesse verso la disciplina viene espresso un giudizio complessivamente positivo e la percentuale degli studenti frequentanti che rispondono “Decisamente Sì” è del 64,94%, mentre del 30,52% quella dei rispondenti “Più Sì che No”.
- e) si riscontra un grado di soddisfazione elevato in merito alla chiarezza espositiva dei docenti e in significativo aumento rispetto all’a.a. 2014/2015 (65,58% dei frequentanti risponde “Decisamente Sì”, il 29,22% “Più Sì che No”).
- f) si rileva una valutazione molto positiva e in netto miglioramento rispetto all’a.a. 2014/2015 per quanto riguarda le attività didattiche integrative (esercitazioni tutorati, laboratori, etc.), giudicate complessivamente utili ai fini dell’apprendimento della materia dal 50,65% di frequentanti che si pronunciano per “Decisamente sì” e il 40,26% per “Più Sì che No”).

Rispetto all’a.a. precedente e rispetto ai suggerimenti avanzati nella precedente relazione della Commissione Paritetica è stato ulteriormente rafforzato il coordinamento interno dei docenti del corso di studi ed è stato ulteriormente promosso il confronto con i rappresentanti degli studenti della Scuola di Scienze Politiche e Sociali, con i tutor dei corsi di studio e con gli uffici della Segreteria Didattica e



dell'Ufficio Tirocini della Scuola, al fine di migliorare la trasmissione delle informazioni e di garantire un tempestivo intervento in caso di sovrapposizioni o problematiche emerse tra studenti e docenti. Il confronto paritetico è stato favorito oltre che dagli incontri formali tra rappresentanti, tutor e docenti, attraverso l'attivazione di gruppi di lavoro relativi alle singole istanze avanzate dagli studenti, come nel caso del tirocinio e della didattica del percorso online.

Attraverso la forte collaborazione intercorsa tra rappresentanti e tutor è stato possibile, rappresentare, in maniera altrettanto tempestiva le richieste degli studenti in merito al corso di studi direttamente ai coordinatori della Scuola e ai responsabili dei corsi in modo da implementare ulteriormente i servizi offerti dalla Scuola. Inoltre, tramite l'attivazione del progetto di ri-orientamento per studenti che nell'a.a. precedente risultavano non aver sostenuto esami o non aver rinnovato l'iscrizione per l'a.a. successivo, svolto dal servizio di tutorato in collaborazione con la segreteria studenti della Scuola è stato possibile riprendere i contatti con la maggioranza degli studenti che avevano abbandonato il proprio percorso di studi. Attraverso gli incontri previsti all'interno del progetto è stato possibile rilevare quali erano state le problematiche emerse nel percorso formativo degli studenti contattati e nella maggioranza dei casi sono state intraprese azioni di sostegno e supporto al percorso rivolte soprattutto a studenti lavoratori e/o fuori sede, in modo da facilitare la loro ripresa del corso di studi.

Studenti e studentesse sono stati coinvolti in diversi progetti di ricerca e intervento all'interno di progetti finanziati da committenti esterni e coordinati da personale docente dell'Ateneo, ulteriormente promossi rispetto all'a.a. precedente grazie alla formalizzazione del tirocinio di ricerca in affiancamento a un docente. Oltre alle iniziative già intraprese (quali la possibilità di effettuare tirocini all'estero) si è ulteriormente ampliata la possibilità di scambi all'estero con la convenzione del nostro Ateneo con l'Università di Vienna() per insegnamenti in lingua inglese. A tale proposito va comunque evidenziato che lo svolgimento di periodi di formazione all'estero è piuttosto superiore alla media della classe di laurea e in leggero miglioramento rispetto all'a.a. precedente (9,1% vs. 4,4% per ciò che riguarda i laureati 2015).

La consolidata collaborazione con l'Ordine degli Assistenti sociali della regione Marche ha permesso una costante riorganizzazione dei percorsi formativi di tirocinio, rendendoli più qualificanti e professionalizzanti. La didattica fruibile attraverso la possibilità di frequenza sia di presenza che online, ha offerto opportunità di partecipazione e di rapporto diretto con i e le docenti anche da parte di studenti lavoratori e studentesse lavoratrici, nei confronti dei quali è stato promosso ulteriormente anche l'utilizzo dell'orario di ricevimento come fondamentale strumento di interfaccia docente-studente in merito agli obblighi formativi richiesti e all'approfondimento delle tematiche trattate.

Per quanto concerne l'accompagnamento degli studenti online, rispetto alle problematiche emerse nell'a.a. precedente, correlate alla riorganizzazione dell'offerta di percorsi in e-learning a livello di Ateneo (con un nuovo metodo di calcolo delle risorse allocate che ha creato alcuni rallentamenti nella contrattualizzazione di tutor e figure di supporto alla didattica) è stato implementato il servizio di tutoraggio grazie all'entrata a regime del nuovo sistema, attraverso l'aggiornamento della piattaforma Moodle e delle strumentazioni tecniche di supporto alla didattica e attraverso un maggior coordinamento tra tutoring online, peer tutoring e responsabili dei percorsi online e dei piani di studio.

Si conferma soddisfacente ed equilibrata l'organizzazione del calendario delle lezioni tra i giorni della settimana, le fasce orarie e i semestri. In particolare si segnala:

- L'elevata percezione della qualità della didattica e del rapporto con i docenti, considerata dagli studenti, come si evince dalle interviste effettuate per la stesura del Rapporto di Riesame 2015 che



dalle numerose collaborazioni docenti-studenti avviate nell'a.a. 2015/2016 e che proseguono tutt'ora.

- La qualità dell'attività di tutoring sia frontale, sia online per studenti iscritti ai due percorsi tradizionale e online.
- Il potenziamento delle attrezzature per l'attività didattica, con particolare riguardo alle dotazioni informatiche. Attraverso l'adozione della Piattaforma Moodle, gli studenti hanno acquisito la possibilità di accedere in maniera facile e veloce a materiali didattici e informativi forniti dai docenti.

In continuità con quanto già emerso negli anni precedenti, dalle segnalazioni degli/delle studenti rilevate e dalle discussioni in sede di consiglio di corso di studio con il personale docente (strutturato e a contratto) e dal confronto con l'Ordine degli Assistenti Sociali delle Marche, emergono come punti di forza della didattica: Il servizio di peer tutoring e il tutoring online. Il servizio di tutorato si configura come un efficace canale di comunicazione, formazione, confronto e collaborazione. Inoltre, i servizi di tutoring risultano cruciali anche in funzione di orientamento ai servizi che l'Ateneo offre.

Dall'analisi dei dati delle opinioni degli studenti emerge una significativa soddisfazione per la didattica, il cui carico di studio e la cui organizzazione è stata implementata sulla base delle criticità emerse negli anni precedenti. Si registrano, in particolare, miglioramenti significativi rispetto alla relazione 2015 (come ad esempio) per quanto riguarda l'attivazione di attività didattiche integrative al fine di accrescere la dotazione di conoscenze di partenza (che registrano miglioramenti significativi rispetto alla relazione 2015).

L'organizzazione del calendario delle lezioni risulta attualmente soddisfacente ed equilibrato tra i giorni della settimana, le fasce orarie e i semestri, come previsto dal Rapporto di Riesame 2016. Il crescente coinvolgimento degli/delle studenti in esercitazioni, seminari, discussioni in aula, visite ai servizi del territorio e progetti di ricerca è stato ulteriormente ampliato anche grazie a una sempre maggior collaborazione in attività integrative da parte di docenti e studenti.

(Sulla base di quanto emerso da parte degli studenti, non vengono denunciate particolari criticità organizzative, se non per quanto riguarda la possibilità di ampliare ancora la didattica anche in funzione delle convenzioni con le istituzioni e la rete dei servizi del territorio.

Il rapporto con il territorio ai fini dell'occupabilità dei laureati in LM-87 risulta una questione di fondamentale importanza(,) che necessita di un continuo monitoraggio. Si conferma, comunque, la stipula di nuove convenzioni con soggetti portatori di interesse nel campo delle politiche e dei servizi sociali tanto a livello locale quanto a livello nazionale.

### **Proposte**

- Incentivare l'utilizzo di pratiche didattiche che consentano una partecipazione più diretta e più attiva dello studente (casi studio, lavoro di gruppo, ecc.) per stimolare/motivare maggiormente il suo l'interesse nei confronti delle materie trattate, nonostante una valutazione complessivamente molto positiva del tema.
- Predisporre l'offerta di percorsi formativi preliminari di base, aumentando l'offerta di attività di supporto agli insegnamenti.
- Migliorare l'offerta relativa al corso di lingua inglese, al fine di stimolare ulteriormente gli studenti a partecipare ai bandi di soggiorno all'estero a partire dai progetti Erasmus Plus.





- Continuare il monitoraggio della qualità del materiale didattico, come richiesto dagli studenti nei loro suggerimenti nella relazione 2014/2015, migliorando ancora le potenzialità offerte dalla piattaforma Blended Learning il cui utilizzo e importanza sono notevolmente aumentati nel 2015/2016.
- Migliorare ulteriormente la distribuzione del carico di studio relativo ai singoli corsi, in modo da rendere ancora più efficace il corso di studi.

**QUADRO D** - *Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi.*

### **Analisi**

I dati di riferimento presi in considerazione sono i seguenti:

- I risultati dell'indagine, forniti dal Nucleo di valutazione, svolta sugli studenti (frequentanti e non frequentanti) del Corso per valutarne il grado di soddisfazione,.
- Il Rapporto di Riesame 2016.
- AlmaLaurea: Profilo dei Laureati.

Per quanto riguarda i dati messi a disposizione dall'indagine svolta sugli studenti, quelli riconducibili agli obiettivi di valutazione della validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e delle abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi, si è attinto ai seguenti profili:

- "Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionale ai crediti assegnati?" (INS.02);
- "Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?" (INS.03)
- "Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?" (INS.04).

Dai risultati dell'indagine si rileva che:

- a) gli studenti, in particolar modo quelli frequentanti, giudicano in maniera positiva la proporzionalità del carico di studio dell'insegnamento ai crediti assegnati, con un 44,16% degli stessi che risponde "Decisamente sì" e un 40,91% "Più sì che no". Tra gli studenti non frequentanti il 42,31% esprime un giudizio decisamente positivo mentre il 38,46% (preferisce) risponde(re) con "Più sì che no".
- b) il materiale didattico utilizzato risulta sostanzialmente adeguato per lo studio della materia. Il 51,95% degli studenti frequentanti, infatti, lo ritiene "decisamente" adeguato e il 39,61% lo considera "Più Sì che No", mentre gli studenti non frequentanti, rispondono per il 48,72% con un "Decisamente Sì" e per il 47,44% con un "Più Sì che No". Un risultato, questo, che indica l'efficacia dell'attività didattica nel suo complesso in relazione agli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.
- c) anche la soddisfazione degli studenti per quanto riguarda la chiarezza circa le modalità di esame risulta fortemente positiva e in leggero aumento rispetto all'a.a. precedente. Il 70,13% degli studenti frequentanti la ritiene "decisamente" adeguata e il 25,32% la considera "Più Sì che No". Decisamente positiva su questo aspetto è anche la valutazione espressa dagli studenti non frequentanti, con il 62,82% di "Decisamente Sì" e il 33,33% di "Più Sì che No".

I risultati emersi dalle risposte alle singole domande scelte per l'analisi del Quadro D risultano, comunque, leggermente superiori alla media sia di Dipartimento che di Ateneo, confermando la positiva tendenza registrata a partire dagli ultimi anni per quanto riguarda la soddisfazione complessiva degli studenti in relazione al corso di studi. Infine, va, comunque, registrato che per ciò che concerne l'organizzazione delle prove di esame, nei loro suggerimenti gli studenti (frequentanti e non) sottolineano l'importanza di inserire



prove d'esame intermedie, di alleggerire il carico didattico complessivo. Mentre per quanto riguarda il carico di studio richiesto complessivamente e singolarmente dai corsi di insegnamento, si conferma una generale soddisfazione a livello di singolo corso, ma, altresì, una disomogeneità di carico tra i diversi insegnamenti in larga misura legata alla specifica pregnanza di alcuni di essi rispetto alla formazione professionale. Probabilmente per questo motivo non si registrano riscontri negativi da parte degli studenti.

Tutte le informazioni relative alle date degli appelli di esame, ai programmi di studio e al calendario degli insegnamenti sono attualmente reperibili sul sito del DESP, che nel corso dell'a.a. 2014/2015 è stato ulteriormente implementato e aggiornato.

### **Proposte**

- Si conferma l'importanza di continuare un'attività di monitoraggio e valutazione della distribuzione effettiva del carico didattico e dell'organizzazione interna delle singole materie, al fine di mantenere costanti gli standard qualitativi raggiunti e di migliorare la fruibilità del corso di studi in relazione agli stessi studenti.
- Si suggerisce l'attivazione di una rilevazione parallela ai questionari obbligatori che permetta (ad es. attraverso l'uso di focus group con gli studenti frequentanti o di questionari da somministrare ai laureati a un anno dalla laurea), di entrare più nello specifico in merito alle possibili criticità riscontrate dagli studenti, sia durante il percorso che una volta conseguito il titolo di studi, in relazione alle esigenze occupazionali riscontrate.
- Si conferma l'importanza di un continuo aggiornamento dei mezzi di informazione della Scuola e si consiglia di proseguire nel monitoraggio costante dell'efficacia e dell'accessibilità delle informazioni, in particolar modo per quanto riguarda i siti dedicati e le pagine del sito di Ateneo.

### **QUADRO E - Analisi e proposte sulla completezza ed efficacia del Riesame e dei conseguenti interventi di miglioramento**

#### **Analisi**

Tutte le indicazioni di valutazione e miglioramento considerate nel Rapporto di Riesame 2016 sono state considerate al fine di migliorare le disfunzioni e criticità. Il Rapporto, assai circostanziato, individua una serie di aree di miglioramento per il corso di studio:

- a) Una definizione più chiara dell'indirizzo di mediazione in relazione al percorso complessivo di progettazione e programmazione degli interventi e delle politiche sociali.
- b) La valutazione dell'attrattività di filiera tra percorso triennale e magistrale.
- c) La distribuzione del carico di studio nel corso dell'a.a.
- d) L'aumento del numero degli appelli d'esame.
- e) L'ulteriore promozione e incentivazione dei programmi di internazionalizzazione e dei progetti di tirocinio attraverso le varie modalità formalizzate nell'a.a.
- f) Il continuo miglioramento delle modalità attraverso cui il CdS favorisce l'occupabilità dei laureati.
- g) La continua ricerca di riscontri da parte del mondo del lavoro sulle competenze effettivamente possedute da laureati e laureandi.
- h) Una valutazione sempre più efficace dei tirocini.
- i) La tempestività e completezza delle informazioni trasmesse dall'Ateneo al responsabile del CdS.

Il Rapporto individua con accuratezza una serie di misure correttive da introdurre o proseguire e la

- Commissione nell'analisi delle azioni svolte dalla Scuola nell'a.a. 2015/2016 per il miglioramento e



L'aggiornamento del corso di studi LM-87 conferma come tali indicazioni abbiano trovato nella maggior parte dei casi attuazione con risultati ampiamente positivi che necessitano, in ogni caso, di un monitoraggio costante.

A conferma di quanto rilevato dal Rapporto di Riesame si riportano di seguito i suggerimenti avanzati dagli studenti frequentanti nella compilazione del questionario loro sottoposto al momento dell'iscrizione all'esame. In particolare, gli studenti frequentanti, nei loro suggerimenti, mettono al primo posto "Fornire più conoscenze di base" (21,03%), a cui seguono, nell'ordine, la necessità di "Alleggerire il carico didattico complessivo" (16,74%), di "Inserire prove d'esame intermedie" (15,45%), di "Aumentare l'attività di supporto didattico" (14,16%), di "Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti" (10,73%), "Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti" (7,30%), di "Fornire in anticipo il materiale didattico" (6,01%), di "Migliorare la qualità del materiale didattico" (4,29%) e di "Attivare insegnamenti serali" (4,29%).

### **QUADRO F - Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti**

#### **Analisi**

La lunga tradizione di monitoraggio dell'attività didattica, la sua organizzazione, il rapporto con i docenti e le modalità di fruizione della strutture, sono uno strumento imprescindibile di pianificazione e gestione della qualità dell'offerta.

L'introduzione dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti ha dato all'Ateneo la possibilità di accedere ad una fonte attendibile, regolare e abbastanza ricca di informazioni riguardo al punto di vista e al giudizio degli studenti. Il nucleo di valutazione ha utilizzato i questionari facendone uno strumento efficace di analisi e di miglioramento dell'offerta didattica e delle condizioni ambientali in cui essa si svolge.

I coordinatori del Corso di Studio, i Responsabili dei piani di Studio e i rappresentanti degli studenti, potendo attingere oltre che dalle loro esperienze dirette sul campo anche alle rilevazioni effettuate tramite i questionari di valutazione dei singoli insegnamenti sono stati facilitati nel loro compito di miglioramento e aggiornamento del Corso di studio, potendo tarare gli interventi e le attività di promozione dei servizi offerti dalla Scuola sulla base delle reali esigenze espresse dal corpo studentesco, sia in sede di valutazione della qualità del corso che di Riesame. Inoltre, gli esiti dei questionari di valutazione compilati dagli/dalle studenti/studentesse vengono discussi nel Consiglio di Corso, costituendo la base di partenza nelle fasi di progettazione dell'offerta formativa.

Il passaggio dalla rilevazione cartacea a quella online avvenuta già nel 2014 - con l'obbligo degli studenti di compilare la scheda per potere accedere all'iscrizione all'esame - ha reso questo strumento particolarmente efficace. L'estensione dell'indagine anche agli studenti non frequentanti ha fornito un quadro conoscitivo assai più ampio in particolare per quanto concerne le motivazioni della non frequenza alle lezioni.

Dai risultati dell'indagine emerge che il 79,49% degli studenti non frequenta per motivi di "Lavoro", il 5,13% per "Frequenza lezioni di altri insegnamenti", l'1,28% in quanto ritiene la "Frequenza poco utile ai fini della preparazione dell'esame", lo 0,00% in quanto "Le strutture dedicate all'attività didattica non consentono la frequenza agli studenti interessati" e infine il 14,10% per "Altro" motivo. I dati confermano, altresì, la forte presenza di studenti lavoratori e/o fuori sede tra gli iscritti della LM-87, correlata molto probabilmente al carattere professionalizzante riconosciuto al corso di studi.



### **Proposte**

Si sottolinea e si conferma l'esigenza da parte della Commissione di avviare una operazione di sensibilizzazione degli studenti sull'importanza di questo strumento, attraverso l'organizzazione di incontri pubblici di confronto diretto tra docenti e studenti. In questo modo oltre a far comprendere agli studenti le potenzialità del questionario in relazione alla valutazione della qualità del corso di studi, si potrebbero approfondire e comprendere meglio i dati emersi e rilevare altri margini di azione per ulteriori interventi migliorativi.

**QUADRO G** - *Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS*

### **Analisi**

Le informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS sono pienamente accessibili attraverso il manifesto degli studi che è consultabile sul sito internet dell'Ateneo, del Dipartimento e delle singole Scuole.

La Commissione prende atto (che) dell'effettiva implementazione della proposta, contenuta nella precedente relazione della Commissione Paritetica di monitorare l'aggiornamento del sito periodicamente in tutte le sue sezioni e non solo in quella concernente la SUA-CDS.

### **Proposte**

Si propone di migliorare ulteriormente e monitorare periodicamente l'effettiva e corretta informazione agli studenti e ai pubblici esterni per ciò che concerne le attività dei docenti e quella della Scuola.

Urbino, 2 dicembre 2016

Il Coordinatore  
Prof. Antonio Cantaro

Il Segretario  
Anna Maurizi

