



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

**RELAZIONE ANNUALE
CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN "GESTIONE DELLE POLITICHE, DEI SERVIZI
SOCIALI E DELLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE" (LM-87)
approvata il 7 dicembre 2017**

Composizione della Commissione paritetica

Prof. Antonio Cantaro	Coordinatore
Anna Maurizi	Segretario

La CPDS si è riunita, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questa Relazione, operando come segue:

- La Commissione si è riunita una prima volta il giorno 6.12.2017 alle ore 9.30; ha esaminato il materiale di riferimento e ha iniziato la redazione di una bozza di relazione;
- Si è quindi riunita una seconda volta il giorno 7.12.2017 alle ore 10, completando la redazione della bozza, discutendola ed elaborando quindi il testo definitivo.

QUADRO A - Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti

Analisi

Il CdS si attiene alla politica di Ateneo riguardo alla pubblicità dei dati relativi ai questionari sulla soddisfazione degli studenti. Sono pubblici e pubblicamente discussi nelle sedi opportune (Consiglio della Scuola e, per quanto di competenza, Consiglio di Dipartimento; Gruppo del Riesame; Commissione paritetica) i dati aggregati relativi al CdS nel suo complesso; sono riservati, ma vengono comunicati al diretto interessato, al Presidente della Scuola e al Coordinatore della Commissione paritetica i dati relativi ai singoli insegnamenti.

Nell'ambito di tale politica generale di Ateneo, è da ritenersi adeguata la discussione e pubblicizzazione delle opinioni degli studenti, laureandi e laureati.

Venendo al merito di quanto risultante dai dati, la Commissione paritetica sottolinea che, come già rilevato negli scorsi anni, il grado di soddisfazione degli studenti risulta nel complesso superiore alla media di Ateneo e di Dipartimento, con punte assai elevate per quanto riguarda le modalità di esame, gli orari delle lezioni e la reperibilità dei docenti, tutti punti su cui si rasenta la valutazione di 9,00. Risulta in miglioramento rispetto all'anno precedente il dato relativo all'interesse degli studenti per le materie di insegnamento. Sembra sotto questo profilo da ritenersi un successo la riorganizzazione della didattica con l'introduzione di curricula differenziati al secondo anno, che hanno consentito di tarare meglio l'offerta formativa sugli interessi degli studenti, offrendo un percorso di studio dedicato agli studenti non interessati





alla professione di Assistente sociale (fermo restando che questo è, istituzionalmente, l'obiettivo primario del corso).

Le opinioni di laureandi e laureati risultano puntualmente discusse nelle schede di monitoraggio annuale e di riesame ciclico, che sono state attentamente considerate nel Consiglio della Scuola.

Nel merito, tali dati continuano a essere molto soddisfacenti, pur registrando ultimamente un calo dell'occupazione dei laureati, che richiederà attenzione, peraltro probabilmente da imputare al mercato del lavoro e non all'efficacia dell'offerta formativa, che risulta sempre valutata in maniera notevolmente positiva.

Le discussioni nel Consiglio della Scuola, documentate nei verbali, mostrano che le proposte provenienti dai rappresentanti degli studenti e dai docenti presenti in Consiglio vengono sempre prese in seria considerazione, anche quando non accolte.

Le segnalazioni e raccomandazioni della CPdCdS vengono presentate e discusse nel Consiglio della Scuola, tenendo conto nelle attività di gestione delle criticità rilevate.

Proposte

La Commissione paritetica sottolinea che riguardo ad alcuni punti del questionario, pur essendo i dati di soddisfazione comunque elevati, emergono margini di miglioramento: ciò in particolare per le competenze di base, riguardo alle quali sarebbero augurabili delle attività di supporto per gli studenti non provenienti da studi di servizio sociale; per il carico didattico, che potrebbe essere in alcuni casi riconsiderato e richiede comunque un monitoraggio costante (che risulta peraltro in via di sempre migliore implementazione); per gli appelli d'esame. Sull'ultimo punto, pur tenendo conto che un nuovo appello d'esame sarà inserito nella sessione estiva, si rileva un'eccessiva distanza tra la sessione autunnale e quella invernale. Il CdS, nelle sedi opportune, potrebbe farsi interprete dell'esigenza di una riconsiderazione del calendario accademico di Ateneo.

Non risultano al momento specifiche procedure per la gestione dei reclami degli studenti, al di là delle discussioni in Consiglio di cui i rappresentanti degli studenti si possono fare promotori. Si ritiene opportuno intervenire in proposito individuando canali più facilmente accessibili, garantendo la tutela dell'anonimato degli studenti.

Fonti documentali di riferimento:

- Quadro B6 - Opinioni studenti della SUA-CdS 2016-17
- Quadro B7 – Opinioni laureati della SUA-CdS 2016-17

Segnalazioni provenienti da docenti, studenti, interlocutori esterni

QUADRO B - *Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato*

Analisi





Riguardo all'efficacia formativa del corso, si prendono in esame specificamente i seguenti punti, risultanti dalla rilevazione delle opinioni degli studenti nell'a. a. 2015-2016:

INS.01 *Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?*

La valutazione media complessiva è di 7,43, in sé abbastanza alta, ma comparativamente agli altri dati comunque inferiore. Qui emerge dunque una (relativa) difficoltà, che risulta maggiore per gli studenti frequentanti (7,33) che per i non frequentanti (7,55). Sembra dunque che proprio andando a lezione gli studenti percepiscano di più un limite delle proprie competenze di base. Potrebbe essere utile sperimentare dei seminari introduttivi o delle attività didattiche di supporto.

INS.02 *Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?*

Il punteggio risultante (7,86, uguale per frequentanti e non) non è certo basso. Anche in questo caso da una valutazione comparativa emerge però una minor soddisfazione. Le attività di monitoraggio dei programmi d'esame intraprese dal Corso potrebbero incidere positivamente su questo punto, che richiederà una riconsiderazione su base pluriennale.

INS.03 *Il materiale didattico (indicato o fornito) è adeguato per lo studio della materia?*

Sotto questo profilo, il totale di 8,30 è da ritenersi soddisfacente, mentre fisiologico appare il lieve divario a sfavore degli studenti non frequentanti (8,29).

DOC.05 *Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattica sono rispettati?*

Il punteggio di 9,01, superiore alla media di Dipartimento e di Ateneo, è da ritenersi ottimo.

DOC.06 *Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?*

Il punteggio di 8,83 appare molto incoraggiante e tale da escludere rilevanti criticità sotto questo profilo.

DOC.07 *Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?*

Anche questo dato (8,78) si deve ritenere pienamente soddisfacente.

DOC.08 *Le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, seminari, tutorato didattico, ecc.), ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia?*

Il dato relativo alla didattica integrativa (8,08) è in sé senz'altro positivo. Appare leggermente inferiore rispetto a quelli relativi alla didattica principale, il che però è fisiologico trattandosi di solito di attività affidate a collaboratori, meno qualificati del docente ufficiale del corso. Anzi, è da ritenere comunque assai apprezzabile che anche questo tipo di didattica realizzi gradi elevati di soddisfazione.

DOC.09 - *L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?*





Il livello di 8,71 dimostra un'ottima corrispondenza tra quanto dichiarato e la didattica effettivamente impartita. Comparativamente non è però il dato più alto e si può ritenere che, pur ribadendo che il dato è buono, vi sia un margine di miglioramento.

DOC.10 *Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?*

Il punteggio (8,95 per i frequentanti, 8,86 per i non frequentanti) è tra i più alti in assoluto e rileva senza dubbio un punto di forza del Corso.

INT.11 *È interessato agli argomenti dell'insegnamento?*

Il punteggio, 8,60 per i frequentanti, con un minimo scarto (8,61) a favore dei non frequentanti, appare tra i più confortanti in assoluto. Tenendo conto dell'orientamento professionalizzante del corso, indica una buona percezione da parte degli studenti della coerenza del Corso con le loro aspettative di formazione lavorativa, il che è confortato dai dati complessivamente più che buoni relativi all'occupazione dei laureati.

Proposte

Potrebbero essere opportuni, come già in precedenza rilevato dalla Commissione, ulteriori strumenti di rilevazione (focus group, questionari somministrati alla fine del percorso di studio) per avere ulteriori elementi di giudizio e poter meglio intervenire sugli aspetti di minor soddisfazione (fermo restando che il Corso risulta comunque molto efficace da dati univoci e convergenti).

Fonti documentali di riferimento:

- Relazione del Nucleo di Valutazione

Quadro C2 –Efficacia esterna della SUA-CdS 2016-17 –

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

Analisi

Rispondendo ai rilievi sollevati durante la visita Anvur del 2016, il Cds ha modificato Ordinamento e Regolamento, precisando ed esplicitando nel dettaglio le conoscenze richieste e raccomandate in ingresso. Tali conoscenze sono verificate in ogni singolo caso dalla Commissione didattica, la quale, conformemente a quanto indicato in Regolamento, fornisce le opportune indicazioni per sopperire ad eventuali carenze.

Il CdS partecipa alle attività di Verifica della Preparazione di Ingresso implementate a livello di Ateneo.

La Commissione paritetica constata che le criticità rilevate a questo livello sono in via di soddisfacente superamento e auspica un costante monitoraggio, con adeguata discussione in sede di Consiglio della Scuola.

Anche in conseguenza delle modifiche di Regolamento sopra ricordate, il Consiglio della Scuola ha fornito puntuali indicazioni ai docenti riguardo alla chiara esplicitazione delle modalità di svolgimento delle verifiche intermedie e finali. Sono anche state deliberate nuove più specifiche regole riguardo alle modalità di svolgimento dell'esame di laurea e ai criteri di assegnazione del voto finale.





Le modalità di svolgimento degli esami e i criteri di giudizio sono specificati in ogni singolo programma di insegnamento, che viene pubblicato nel Vademecum on line accessibile a tutti gli studenti, e vengono riportati nel Syllabus che dall'a.a. 2015-16 è obbligatorio consegnare a tutti gli studenti frequentanti all'inizio di ogni corso di lezioni e che viene anche inserito nella piattaforma Moodle del Blended learning.

La corretta implementazione di quanto sopra viene controllata da un docente appositamente incaricato dal Consiglio della Scuola, e che segnala le eventuali criticità al responsabile del Corso di Studio.

La Commissione paritetica prende atto con soddisfazione dei progressivi miglioramenti registrati negli ultimi anni riguardo alla specificazione e pubblicizzazione delle informazioni relative alle modalità di svolgimento delle verifiche, nonché del miglioramento della loro accessibilità da parte degli studenti.

Tali miglioramenti sono ampiamente dimostrati dai dati relativi al grado di soddisfazione degli studenti riguardo alla voce **INS.04** *Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?*. Risulta infatti il punteggio di 9.05 per gli studenti frequentanti e di 8,69 per i non frequentanti, dati nettamente superiori alla media di Dipartimento e di Ateneo.

Proposte

Nonostante la piena positività di tali risultati, si raccomandano ulteriori miglioramenti riguardo a una maggiore convergenza nelle modalità di compilazione delle SdI.

Fonti documentali di riferimento:

- Quadri A3.a – Conoscenze richieste per l'ammissione e A3.b – Modalità di ammissione - SUA-CdS 2016-17.
- Schede di insegnamento
- Quadro A4.b SUA-CdS 2016-17 link insegnamenti alla fine della descrizione di ogni area di apprendimento.
- Le SUA-CdS dei Risultati della rilevazione dell'opinione studenti

QUADRO D - Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico

Analisi

Dal confronto fra i Rapporti di riesame degli ultimi tre anni, e in particolare dal confronto tra il Riesame ciclico del 2015 e quello recentissimo del 2017, emerge che i problemi sono individuati in modo convincente e che si dà regolarmente atto delle attività compiute o in corso per il superamento delle criticità rilevate. Gli obiettivi indicati sono sostenibili in base alle risorse disponibili per il Corso, tenendo conto però del numero piuttosto basso di docenti strutturati, relativo peraltro a problematiche generali di Ateneo.

Le cause dei problemi individuati risultano esposte in modo plausibile, nei limiti consentiti dai dati a disposizione.





Il Rapporto di riesame ciclico del 2017 dà puntualmente atto delle attività intraprese, e in parte condotte a soddisfacente compimento, riguardo alle criticità rilevate nel precedente rapporto, in particolare riguardo ai seguenti punti:

1. Mutamento dell'Ordinamento del CDS, valevole dal presente anno accademico, con l'introduzione della modalità didattica mista;
2. Creazione del Comitato di Indirizzo;
3. Approvazione nuovo format per programmi di insegnamento a partire dall'a.a. 2016-2017, ulteriormente implementato e monitorato nell' a.a. 2017-2018
4. Nuovo regolamento per le tesi di laurea.
5. Revisione degli orari, con miglior bilanciamento dei semestri e dei cicli didattici;
6. Attivazione e implementazione del blended learning mediante la Piattaforma Moodle;
7. Adeguamento del percorso formativo per gli studenti non interessati alla professione di Assistente sociale, con l'introduzione di nuove modalità dedicate di tirocinio.
8. Specificazione, nel nuovo Ordinamento e conseguente Regolamento, delle modalità di accesso al Corso.

(Cfr. Riesame ciclico 2017, quadro 1a).

Dal confronto tra i rapporti di riesame, emerge un efficace monitoraggio dei problemi rilevati e delle attività correttive, che vengono rimodulate progressivamente per migliorarne l'efficacia.

Permane l'esigenza di migliorare l'attrattività del corso, attraendo un maggior numero di laureati triennali della classe L-39 e affinando ulteriormente le attività formative rivolte a studenti di altra provenienza e con altre esigenze di professionalizzazione, compatibilmente con le finalità istituzionali del corso.

Riguardo alla criticità recentemente rilevata riguardo all'aumento del numero degli abbandoni, è da sottolineare la comprovata efficacia delle attività svolte in proposito a livello di Dipartimento, e ormai messe a sistema a livello di Ateneo, per il recupero degli studenti in difficoltà. Dovrà essere verificata l'efficacia di tali attività per quanto riguarda il CdS.

Proposte

Viene sottolineata dalla componente studentesca l'esigenza e l'opportunità di incrementare le attività di orientamento, in particolare riguardo all'Open day e all'Open Week organizzati dall'Ateneo, con una maggior partecipazione di docenti del Cds e una più efficace illustrazione delle sue attività formative. Si raccomanda anche una presentazione più accurata del percorso magistrale LM 87 nella giornata annuale di benvenuto alle matricole, essendo importante per i nuovi iscritti poter valutare fin dall'inizio i percorsi disponibili dopo il conseguimento della laurea triennale. Sarebbe anche utile un incontro informativo





dedicato ai nuovi iscritti della LM 87, tenendo conto che alcuni di loro non prevengono dalla triennale L-39 o l'hanno conseguita in altre sedi.

Nonostante i provvedimenti recenti riguardo all'inserimento di un nuovo appello nella sessione estiva, risulta persistere l'esigenza degli studenti di una miglior distribuzione degli appelli d'esame durante l'anno accademico. Sussiste anche l'esigenza di un miglioramento della didattica integrativa di carattere tecnico-specialistico. Saranno da monitorare i risultati conseguiti a questo riguardo dopo il passaggio del CdS in modalità mista e l'implementazione della piattaforma blended learning.

Fonti documentali di riferimento:

- I Rapporti di Riesame annuale (e ciclico) degli ultimi due anni accademici;
- Stato di avanzamento lavori, per i monitoraggi intermedi delle azioni correttive previste nei rapporti di riesame, trasmesso dal Coordinatore CdS.

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

Analisi

Dall'esame della documentazione disponibile, con particolare riguardo ai Quadri A1.a, A1.b, A2, A2.a, A2.b, A4.a, A4.b, A4.c, B1.a della SUA-CdS 2016-17, considerati inoltre i dati reperibili da Alma Laurea, risulta ampiamente confermata la validità del progetto complessivo del CdS nei suoi aspetti culturali e professionalizzanti. L'offerta formativa è complessivamente coerente con gli obiettivi definiti, sia nei contenuti disciplinari che negli aspetti metodologici, tenuto conto della storia del CdS e dei suoi sviluppi nel tempo, come sinteticamente descritti nel Quadro "Il CdS in breve" della SUA-CdS 2017-18.

I rapporti col territorio, gli stakeholders e gli ambiti professionali di riferimento del CdS risultano ulteriormente incrementati. In particolare si sottolinea con soddisfazione l'istituzione e la regolare consultazione del Comitato di indirizzo. La consultazione delle parti interessate è stata premessa di effettivi interventi di modifica e adeguamento delle attività formative del CdS.

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. Risulta correttamente eseguito il monitoraggio dell'aggiornamento del sito in tutte le sue sezioni.

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 formative, con particolare riguardo a quelle non strettamente dedicate al percorso professionalizzante di Servizio sociale, con una migliore definizione dei rispettivi profili culturali e professionali.





Fonti documentali di riferimento:

- Quadri A1.a, A1.b, A2, A2.a, A2.b, A4.a, A4.b, A4.c, B1.a della SUA-CdS 2016-17
- Quadro "Il CdS in breve" (sezione "Presentazione") della SUA-CdS 2017-18.

QUADRO F – *Ulteriori proposte di miglioramento*

Alla luce di quanto sopra considerato e tenuto conto in particolare del Rapporto di riesame ciclico 2017, si propongono i seguenti obiettivi e azioni di miglioramento:

- Monitorare i risultati della modifica dell'ordinamento didattico del CdS, valutando nel tempo le opportunità di ulteriori riallineamenti degli obiettivi e dei contenuti del percorso formativo alle mutate condizioni della domanda di lavoro.
- Migliorare i processi di monitoraggio delle azioni promosse in risposta alle criticità emergenti, segnalate da docenti, studenti e personale di supporto, al fine di verificarne l'attuazione e il grado di efficacia.
- Valutare il miglioramento dell'attrattività del CdS in conseguenza delle modifiche intervenute nell'attività formativa e in particolare valutare se ciò incide positivamente sugli abbandoni;
- Implementare le modifiche già deliberate nei servizi e nelle convenzioni di tirocinio e monitorarne l'efficacia;
- Valutare l'andamento nel tempo dei dati relativi all'occupazione, in vista di eventuali provvedimenti migliorativi, nei limiti di ciò che può dipendere dal CdS;
- Incoraggiare il compimento di tirocini professionali all'estero, sviluppando le attività già intraprese in proposito.

Urbino, 7.12.2017

F.to

Il Coordinatore

Prof. Antonio Cantaro

F.to

Il Segretario

Anna Maurizi

