



**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 4 dicembre 2019**

**COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI-STUDENTI**

Composizione della commissione paritetica:

Prof. Antonio Cantaro, Coordinatore

Prof. Federico Losurdo, Componente

Ghazoi Hassen, Segretaria

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

- La Commissione si è riunita in via telematica una prima volta il giorno 25 novembre 2019 a partire dalle ore 11.00. 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 29 novembre 2019 a partire dalle 11, 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 discussi pubblicamente 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 emerge dai dati, la Commissione paritetica sottolinea, come già rilevato negli scorsi anni, che il grado di soddisfazione degli studenti risulta di norma superiore alla media di Ateneo e di Dipartimento, con punte assai elevate per quanto riguarda le lezioni svolte dal titolare dell'insegnamento, la chiarezza delle modalità di esame, gli orari delle lezioni e la reperibilità dei docenti. Risulta in miglioramento rispetto all'anno precedente il dato relativo all'interesse degli studenti per le materie di insegnamento che complessivamente sfiora il 90%. Viene confermato dunque come positiva 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. Si conferma il crescente apprezzamento per il Corso da parte degli studenti prossimi alla laurea, segno di un percorso formativo che viene valutato in modo più che positivo proprio da coloro che ne possono dare un giudizio complessivo e ponderato. Il dato del 100% di soddisfazione espresso nel 2018 è un traguardo importante e si pone in termini percentuali al di sopra delle aree macro regionali e nazionali. Un leggero calo si registra, invece, in ordine all'occupabilità che registra deboli variazioni (in media circa il 5%).

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.

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. Per ciò che concerne le competenze di base, si registra un lieve miglioramento rispetto all'anno passato. La valutazione media è salita da 7,12 a 7,35. Persiste una (relativa) difficoltà, che risulta maggiore per gli studenti non frequentanti (7,21) che per i frequentanti (7,4). Si conferma, quindi, l'opportunità di dare nuovo impulso alle azioni suggerite dalla Commissione quali: seminari introduttivi o attività didattiche di supporto che hanno migliorato il dato degli studenti frequentanti. Va sottolineato che tale criticità è legata anche dagli studi fatti in precedenza dagli iscritti al corso. Il dato relativo alla didattica integrativa (7,66) è inferiore rispetto a quelli relativi alla didattica principale. Anche su questo punto occorre porre attenzione.



Le procedure per la gestione dei reclami degli studenti sono messe a disposizione dalla CPDS che, ricevuto un reclamo, informa il Presidente di CdS. Anche che negli anni passati sono state attivate, sia da parte del CdS che del Dipartimento, iniziative volte a favorire i reclami (anonimi) da parte degli studenti, sebbene tali iniziative non abbiano ottenuto riscontri significativi. Un'azione migliorativa potrebbe essere quella di inserire nella sezione "Avvisi" del sito di dipartimento delle iniziative effettuate a seguito delle segnalazioni degli studenti, in modo da evidenziare l'importanza delle proposte che derivano dalla componente studentesca.

**Fonti documentali di riferimento:**

- Quadro B6 - Opinioni studenti della SUA-CdS 2017-18
- Quadro B7 – Opinioni laureati della SUA-CdS 2017-18
- 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. 2016-2017:

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

La valutazione media complessiva è leggermente migliorata da 7,12 a 7.67, ma rimane comparativamente agli altri dati comunque inferiore. Sul punto si conferma dunque una relativa difficoltà, che risulta, come nell'anno passato, maggiore per gli studenti frequentanti che per i non frequentanti. Sembrerebbe dunque che proprio andando a lezione gli studenti percepiscano di più un limite delle proprie competenze di base. È dunque utile proseguire con la sperimentazione dei seminari introduttivi e/o delle attività didattiche di supporto.

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

Il punteggio è abbastanza alto migliorando dal 7.84 del 2017 a 8,16 del 2018. Le attività di monitoraggio dei programmi d'esame intraprese dal CdI sembrano pertanto incidere positivamente su questo punto, che richiederà comunque una nuova rivalutazione.

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

Il dato rimane pressoché invariato: 8.36 da ritenersi soddisfacente, mentre fisiologico appare il lieve divario a sfavore degli studenti non frequentanti (8,25).





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

Il punteggio di 8,87, 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 8,69, leggermente superiore rispetto all'anno passato, appare incoraggiante e tale da escludere rilevanti criticità sotto questo profilo.

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

Anche questo dato (8,84), superiore a quello dell'anno passato (8,52) 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 (8,36), registra un sensibile miglioramento rispetto all'anno passato (7,63). È da ritenere assai apprezzabile che anche questo tipo di didattica, affidata a collaboratori del docente ufficiale del corso, 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 8,74, con leggero miglioramento rispetto all'anno passato 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 persista un margine di miglioramento.

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

Il punteggio già elevato nell'anno passato (8,55) è ulteriormente migliorato a 8.66, confermandosi come un punto di forza del Corso.

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

Il punteggio totale di 8,85 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**

Si conferma l'opportunità, come in anni passati rilevato dalla Commissione di attivare ulteriori strumenti di rilevazione (focus group, questionari somministrati alla fine del percorso di studio), al



fine di avere ulteriori elementi di giudizio e poter meglio intervenire sugli aspetti di minor soddisfazione.

**Fonti documentali di riferimento:**

- Relazione del Nucleo di Valutazione
- Quadro C2 –Efficacia esterna della SUA-CdS 2017-18 –

**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 attesta la coerenza del percorso di primo livello con i requisiti curriculari e di preparazione personale, indicando gli insegnamenti da recuperare prima dell'iscrizione al corso magistrale. 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 dal Presidente del Corso che segnala le eventuali criticità ai singoli docenti.

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 documentati dai dati relativi al grado di soddisfazione degli studenti riguardo alla voce INS.04 Il punteggio complessivo è di 8.71, dato nettamente superiore alla media di Dipartimento e di Ateneo.

### **Proposte**

Nonostante la piena positività di tali risultati, si raccomandano ulteriori miglioramenti riguardo a una maggiore convergenza ed analiticità 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 2017-18.
- Schede di insegnamento
- Quadro A4.b SUA-CdS 2017-18 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 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, auspicandosi un ulteriore crescita dei docenti strutturati. Le cause dei problemi individuati risultano esposte in modo plausibile, nei limiti consentiti dai dati a disposizione.

Il Rapporto di riesame ciclico del 2018 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. Modifica dell'Ordinamento didattico del CDS, con l'introduzione della modalità didattica mista, secondo precise indicazioni emerse dalla Commissione Offerta Formativa di Ateneo, allo scopo di realizzare una più efficace comunicazione fra docenti e studenti e un maggior coinvolgimento nella didattica degli studenti fuori sede
2. Creazione del Comitato di Indirizzo, che realizza l'obiettivo sopra indicato del rafforzamento del rapporto con gli *Stakeholders*;



3. Monitoraggio sulla compilazione delle schede di Insegnamento, che contribuisce in maniera importante alla trasparenza delle modalità didattiche e dei criteri di valutazione;
4. Nuovo regolamento per lo svolgimento dei tirocini, con adeguamento del percorso formativo per gli studenti non interessati alla professione di Assistente sociale
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. Specificazione, nel nuovo Ordinamento e conseguente Regolamento, delle modalità di accesso al Corso. (Cfr. Riesame ciclico 2018, 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, sebbene i dati mostrano nel 2018 una netta ripresa a conferma che il Corso resta competitivo rispetto all'area geografica di riferimento e con valori nettamente superiori anche alla media nazionale, grazie a politiche di Ateneo che da anni mettono al centro la qualità dei servizi rivolti agli studenti fuori sede.

Riguardo alla criticità già precedentemente rilevata riguardo all'aumento del numero degli abbandoni, è da sottolineare l'efficacia delle attività svolte in proposito a livello di Dipartimento. Per questa situazione, oltre ad altri interventi si prevede di potenziare l'informazione relativa alla presenza di percorsi per studenti part-time di automatica approvazione. Si valuterà anche l'opportunità di potenziare l'attività di monitoraggio, facendo delle analisi più dettagliate volte ad individuare tempestivamente gli studenti che hanno acquisito un numero relativamente basso di crediti. Strategia questa finalizzata a delimitare con chiarezza le aree di criticità e a mettere in campo azioni risolutive sempre più efficaci

### **Proposte**

La componente studentesca non ha rilevato grandi criticità all'interno del Cds. Come già evidenziato, tra i suggerimenti degli studenti spicca quello relativo all'insufficienza delle competenze di base riguardo agli obiettivi formativi del Corso. Deve essere rafforzato l'obiettivo di fornire attraverso attività seminariali e di didattica integrativa un miglior supporto agli studenti, specialmente per quanto riguarda gli insegnamenti di carattere tecnico specialistico.

### **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 2017-18, 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. È stato nominato un apposito Comitato di Indirizzo per potenziare gli interventi di analisi e correzioni concernenti il curriculum multiculturalità con l'intento di rispondere alla segnalazione Anvur e alle indicazioni del Presidio di Qualità. 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 ribadisce l'esigenza 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 2017-18
- 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 2018, si ribadisce di realizzare con maggiore efficacia gli obiettivi e le 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, 04.12.2019

F.to

Prof. Antonio Cantaro

Prof. Federico Losurdo

Ghazoi Hassen

