

## **Allegato 6.2 alle Linee Guida per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari**

### **RAPPORTO DI RIESAME CICLICO SUL CORSO DI STUDIO**

**Denominazione del corso di studio:** LAVORO, CITTADINANZA SOCIALE, INTERCULTURALITÀ

**Classe:** LM-87

**Sede:** Università Ca' Foscari Venezia

**Dipartimento:** Filosofia e Beni culturali (in accordo interdipartimentale con il Dipartimento di Economia)

**Gruppo di riesame:**

Francesca Campomori (coordinatrice del CdS, responsabile del riesame)

Barbara Da Roit (docente del CdS)

Fabio Perocco (docente del CdS)

Giorgia Zattoni (studentessa)

Elisabetta Esposto (personale amministrativo del Dipartimento)

Il Gruppo di riesame si è riunito per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di riesame ciclico operando come segue:

- 08/03/2018: primo incontro (presenti Francesca Campomori, Fabio Perocco, Elisabetta Esposto, Giorgia Zattoni) sull'organizzazione del lavoro di compilazione in base alle Linee Guida redatte dal Presidio di Qualità di Ateneo e prima distribuzione degli incarichi di redazione; è seguita la condivisione per via telematica delle parti iniziali compilate;
- 15/03/2018: secondo incontro (presenti Francesca Campomori, Fabio Perocco, Elisabetta Esposto) in cui si sono condivisi i dati disponibili e discussi gli argomenti;
- 20/03/2018: terzo incontro (presenti Francesca Campomori e Elisabetta Esposto) – revisione delle parti compilate, redazione del quadro 2;
- dal 21 marzo al 4 aprile 2018: condivisione via telematica delle parti compilate dai diversi membri del Gruppo di riesame;
- 06/04/2018: ultimo incontro di revisione delle parti compilate (presenti Francesca Campomori e Elisabetta Esposto).

## 1 – DEFINIZIONE DEI PROFILI CULTURALI E PROFESSIONALE E ARCHITETTURA DEL CdS

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

Descrivere i principali mutamenti intercorsi dal Riesame ciclico precedente, anche in relazione alle azioni migliorative messe in atto nel CdS.

Trattandosi della prima stesura di un Rapporto di riesame ciclico il Gruppo di riesame del corso di studio ha potuto misurare i mutamenti intercorsi attraverso le seguenti fonti documentali:

#### **Fonti documentali**

- 1) Schede SUA-CdS a.a. 2013-14, 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 2) Rapporti di riesame annuali riferiti al 2013, 2014, 2015 (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 3) Relazioni della CPDS prodotte nel 2015, 2016, 2017 (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 4) Indicatori di monitoraggio annuale forniti dall'ANVUR (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 5) Verbali di consultazione delle parti sociali anno 2016 e 2017 (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 6) Dati AlmaLaurea 2017 – profilo e condizione occupazionale dei laureati (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 7) Questionari studenti (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 8) Verbali Collegio didattico

#### **Premessa**

Il corso di studi in Lavoro, Cittadinanza Sociale, Interculturalità è stato istituito nell'a.a. 2012/2013 ("fusione" di due precedenti lauree specialistiche, Politiche sociali e del Lavoro, Interculturalità e Cittadinanza sociale, istituite nel 2008/2009). Il corso ha un solo curriculum.

Questo è il primo rapporto di riesame ciclico che viene redatto, mentre sono stati compilati dal 2013 al 2015 i rapporti di riesame annuali e, nel 2017, il monitoraggio annuale. Tali documenti sono stati ampiamente consultati per la stesura del presente rapporto. Segnaliamo che dall'a.a. 2011/12 fino all'a.a. 2016/2017 il CdS faceva parte della Scuola Interdipartimentale in Servizio Sociale e Politiche pubbliche (nel 2016 le Scuole sono state disattivate in tutto l'Ateneo), afferente amministrativamente al Dipartimento di Filosofia e Beni culturali.

Per quanto riguarda le dimensioni del corso dal punto di vista del numero degli avvisi di carriera il CdS nell'ultimo triennio ha avuto una media di 65 studenti/anno (nel corrente a.a. 2017/18 sono 67).

#### **Mutamenti e azioni migliorative intraprese**

In riferimento al periodo in esame si rilevano i seguenti mutamenti:

1. Razionalizzazione dell'offerta formativa dovuta alla riduzione delle risorse finanziarie per gli insegnamenti a contratto e al pensionamento di alcuni docenti, che ha comportato la disattivazione di alcuni insegnamenti o la responsabilità didattica di alcuni insegnamenti a docenti strutturati anziché a docenti esterni.
2. La ridenominazione di alcuni insegnamenti per una maggiore congruenza tra titolazione e contenuto e per una migliore comunicazione verso l'esterno (soprattutto verso gli studenti). Ad esempio, l'insegnamento di "Politiche pubbliche e sociali avanzato" è stato ridenominato in "Politiche di inclusione sociale";
4. L'attivazione di alcuni nuovi insegnamenti, avvenuta sulla base dell'analisi delle trasformazioni del contesto sociale e del bisogno formativo degli studenti, del confronto con gli studenti e con le parti sociali. Sono stati attivati gli insegnamenti "Profughi, rifugiati, richiedenti asilo", "Laboratorio di metodologie e pratiche innovative di servizio sociale" e, dal 2018-19, il "Laboratorio in Politiche migratorie".
5. Il reclutamento di nuovi docenti e ricercatori nei ssd SPS/07, SPS/08, SPS/09 ha determinato una docenza più strutturata e ha favorito il consolidamento del CdS. La necessità di reclutare nuovo personale docente era stata più volte evidenziata nei rapporti annuali di riesame degli anni precedenti e nelle sedute del CDD di afferenza.
6. L'impostazione di una linea di consultazione con le parti sociali sistematica e ricorsiva per individuare e aggiornamento delle competenze attese dal mondo del lavoro e dal contesto istituzionale.

**Stato azioni avviate a seguito dell'ultimo Riesame Ciclico/modifica ordinamento\***

1. Questi cambiamenti hanno trovato un assestamento equilibrato, sono stati recepiti positivamente e hanno avuto un impatto altrettanto positivo sulla vita del CdS; non c'è stata la necessità di trovare altre soluzioni.
2. I nuovi insegnamenti hanno avuto una buona ricezione da parte degli studenti.

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

*Includervi i principali problemi individuati, le sfide, i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi del periodo in esame e dalle prospettive del periodo seguente.*

**Fonti documentali**

Si veda **1-a**

**Premessa**

Il CdS intende tra i suoi obiettivi principali garantire una formazione adeguata per le professioni nel sociale (tra cui l'assistente sociale specialista). Allo stesso tempo il corso punta a formare professionisti con un alto livello di preparazione culturale nell'ambito delle scienze sociali.

1. *Le premesse che hanno portato alla dichiarazione del carattere del CdS, nei suoi aspetti culturali e professionalizzanti in fase di progettazione sono ancora valide?*

Le premesse che hanno portato alla costituzione del Corso di laurea magistrale in Lavoro, cittadinanza sociale, interculturalità risultano ancora valide: combinare una alta formazione culturale con una preparazione professionale specialistica, integrare la dimensione teorico-concettuale con la dimensione professionale sono e rimangono elementi caratterizzanti il CdS. Tale approccio consente allo studente magistrale di sviluppare e affinare conoscenze, competenze e capacità: a) nell'analisi approfondita del contesto sociale, sapendone cogliere le trasformazioni, le criticità e i bisogni sociali; b) nella progettazione e realizzazione delle politiche sociali e degli interventi sociali; c) nell'inserirsi positivamente nei luoghi di lavoro legati al sociale, in cui la capacità di lavorare in equipe e attivare competenze trasversali a varie discipline è molto importante.

La formazione degli studenti del CdS dà accesso all'esame di stato per la professione di Assistente sociale specialista (albo A) e si raccorda con la laurea triennale in Scienze della società e del Servizio sociale (che dà accesso all'esame di stato per assistente sociale albo B) attiva presso questo stesso Ateneo.

2. *Si ritengono soddisfatte le esigenze e le potenzialità di sviluppo (umanistico, scientifico, tecnologico, sanitario o economico-sociale) dei settori di riferimento, anche in relazione con i cicli di studio successivi, se presenti?*

Negli ultimi due anni accademici si è riscontrato un miglioramento rispetto alle potenzialità di sviluppo dei settori di riferimento grazie alla recente politica di reclutamento che ha permesso di formare un gruppo di docenti più strutturato. Il corpo docente, in particolare quelli che compongono il collegio didattico, ha avviato una riflessione rispetto ad uno sviluppo e ad un miglior coordinamento della formazione offerta al fine di creare profili in uscita congruenti con le sfide poste dalle professioni sociali. L'esigenza di formazione nelle discipline più strettamente professionali potrebbe essere migliorata attraverso il reclutamento di docenti strutturati nelle discipline professionali del servizio sociale come emerso anche nell'ultimo incontro con le parti sociali (Incontro di consultazione con le Parti Sociali, 02/05/2017 [www.unive.it/pag/29404](http://www.unive.it/pag/29404)). Tale esigenza ha comunque trovato una sua risposta nel reclutamento di un RTDa (concorso in via di svolgimento) il cui profilo sarà quello di uno studioso di servizio sociale.

Dal punto di vista degli sbocchi lavorativi del corso risulta che l'inserimento nel terzo settore (in particolare le cooperative sociali) sta diventando significativo (vedi Consultazione con le parti sociali 02/05/2017 e dati Almalaurea riportati nella relazione della Commissione paritetica 2017 [www.unive.it/pag/29404](http://www.unive.it/pag/29404)) e richiede che gli obiettivi formativi siano indirizzati a fornire anche

conoscenze e competenze applicabili a contesti diversificati (non solo nel settore pubblico), potenziando altresì le competenze di autoapprendimento.

Dati i cambiamenti del contesto lavorativo ed istituzionale, e le profonde trasformazioni sociali, sono richieste figure con buone capacità analitiche, buone competenze metodologiche e progettuali, nonché buone abilità comunicative nel relazionarsi con la rete di attori legati al mondo del sociale.

3. *Sono state identificate e consultate le principali parti interessate ai profili culturali/professionali in uscita (studenti, docenti, organizzazioni scientifiche e professionali, esponenti del mondo della cultura, della produzione, anche a livello internazionale in particolare nel caso delle Università per Stranieri), sia direttamente sia attraverso l'utilizzo di studi di settore?*

Dal 2016 il confronto con le Parti sociali è stato avviato con regolarità. Sono state consultate le seguenti parti sociali: l'Ordine degli Assistenti sociali del Veneto, il Comune di Venezia - Direzione coesione sociale, l'Aulss 3, l'Acli Veneto, l'Ulss1 (Incontri di Consultazione delle parti sociali 03/05/2016 e 02/05/2017 [www.unive.it/pag/29404](http://www.unive.it/pag/29404)). Le suddette parti sociali rappresentano adeguatamente la porzione di settore pubblico e privato con cui si confronta il profilo in uscita dal CdS. L'incontro ha evidenziato un unanime riconoscimento e condivisione rispetto all'articolazione del CdS.

In sede di Commissione paritetica sono stati consultati gli studenti. Si rileva inoltre che – dato il numero non troppo elevato di studenti e considerata l'elevata frequenza da parte degli studenti – il contatto e il confronto informale tra docenti e studenti è abituale.

4. *Le riflessioni emerse dalle consultazioni sono state prese in considerazione nella progettazione dei CdS soprattutto con riferimento alle potenzialità occupazionali dei laureati e all'eventuale proseguimento di studi in cicli successivi?*

Il cambiamento nelle dinamiche sociali e occupazionali (vedi punto 2) ha reso necessaria una approfondita riflessione sulla formazione, affinché essa contempra le nuove conoscenze e le nuove competenze richieste. A titolo di esempio, citiamo la necessità di una più solida preparazione nell'ambito della accoglienza dei profughi, dei rifugiati e dei richiedenti asilo, oppure nell'ambito delle nuove metodologie e pratiche di servizio sociale. A questo proposito è stato attivato un nuovo insegnamento dal titolo "Profughi, richiedenti asilo e rifugiati".

5. *Gli obiettivi formativi specifici ed i risultati di apprendimento attesi, in termini di conoscenze, abilità e competenze anche trasversali sono coerenti con i profili culturali e professionali in uscita, anche con riguardo agli aspetti metodologici e relativi all'elaborazione logico-linguistica? Sono stati declinati chiaramente per aree di apprendimento?*

Si ritiene che i risultati di apprendimento attesi siano ancora coerenti con i profili culturali e professionali in uscita. Allo stesso tempo si ritiene che, in una prospettiva a medio termine, l'attuale assetto possa essere aggiornato attraverso una parziale revisione dell'equilibrio tra le varie aree disciplinari che concorrono a produrre gli obiettivi formativi (in termini di cfu assegnati alle varie aree). A gennaio 2018 il Quadro A4.b.2 della Scheda SUA è stato modificato unificando le precedenti due aree di apprendimento (area delle politiche sociali e area del servizio sociale) in un'unica area. Tale cambiamento è motivato dal fatto che il corso attualmente non ha una esplicita differenziazione in due aree di apprendimento, tale da poter identificare due precisi percorsi (per quanto non curricula) nel corso stesso. Il collegio didattico nell'autunno del 2017 ha avviato una riflessione relativamente alle aree di apprendimento da valorizzare ed eventualmente specificare. Una soluzione potrebbe andare nella direzione di creare due percorsi di studio o due curricula: uno più marcatamente orientato al servizio sociale professionale (preparando assistenti sociali specialisti) e un altro orientato alle scienze sociali con un maggior approfondimento teorico nelle discipline sociologiche e con una formazione più mirata alla ricerca sociale. Tale riflessione potrebbe confluire in un cambio di ordinamento per l'a.a. 2020-2021.

6. *I profili professionali, gli sbocchi e le prospettive occupazionali dichiarati tengono conto con realismo dei diversi destini lavorativi dei laureati?*

La scheda SUA indica con sufficiente realismo le prospettive lavorative dei laureati, anche rispetto al recente trend descritto nel punto 2 relativo ad una notevole crescita nell'inserimento dei laureati in organizzazioni non governative e del terzo settore.

7. *L'offerta formativa è ritenuta ancora adeguata al raggiungimento degli obiettivi? È aggiornata nei suoi contenuti?*

L'offerta formativa è complessivamente adeguata e presenta una buona coerenza tra offerta e obiettivi del corso: come rilevato nel punto 5 si ritiene tuttavia che sia necessario un aggiornamento relativamente all'identificazione di due profili in uscita più chiaramente delineati (un profilo più professionale e uno più orientato all'analisi e alla ricerca). Si ritiene anche che sia opportuno potenziare

l'apprendimento della lingua inglese, sia inserendo materiali didattici in inglese, sia incoraggiando gli studenti a inserire nel piano di studi gli insegnamenti già previsti in lingua inglese e che allo stato attuale gli studenti tendono a non inserire, preferendo i corsi impartiti in italiano.

## 1-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

*Includervi gli interventi ritenuti necessari o opportuni in base alle mutate condizioni e agli elementi critici individuati, alle sfide e le azioni volte ad apportare miglioramenti. Gli obiettivi dovranno avere un respiro pluriennale e devono riferirsi ad aspetti sostanziali della formazione e dell'esperienza degli studenti. Specificare attraverso quali azioni si ritiene di poter raggiungere gli obiettivi.*

### **Fonti documentali**

Si veda 1-a

### **Premessa**

L'analisi effettuata in questa sezione ha fatto emergere alcuni elementi che possono essere migliorati e che di seguito esplicitiamo in una lista di obiettivi:

1. Potenziare l'internazionalizzazione del corso e la mobilità in uscita e in entrata.
2. Potenziare la formazione nelle discipline professionali del servizio sociale prestando anche una maggiore attenzione al servizio sociale internazionale.
3. [nel medio termine] Creare due profili professionali in uscita che rispondano a due aree di apprendimento differenziate, per quanto con elementi di sovrapposizione.

### **Azioni proposte**

Gli obiettivi di miglioramento indicati possono essere perseguiti mettendo in atto le seguenti azioni (la responsabilità di queste azioni è del Collegio didattico):

- a) (per l'obiettivo 1, da realizzare entro l'a.a. 2019-2020): individuare sedi universitarie europee che offrano corsi magistrali con offerta formativa simile al nostro e con le quali siglare accordi quadro per l'invio (ed eventualmente lo scambio) di studenti. Tali accordi favorirebbero la mobilità in uscita strutturando maggiori possibilità di scelta tra le sedi oggetto di accordo. Molti dei docenti del corso hanno contatti professionali all'estero che possono essere utilmente sfruttati. A tal fine si propone di individuare nel collegio didattico un referente per gli scambi Erasmus e altri accordi interuniversitari, che possa coordinare gli sforzi per identificare le sedi, prendere contatti e verificare la possibilità di siglare accordi di scambio. Per quanto riguarda la mobilità in entrata si suggerisce di inserire materiali didattici in inglese nei sillabi in un buon numero di insegnamenti (specialmente quelli non professionali).
- b) (per l'obiettivo 2, da realizzare entro l'a.a. 2018-2019): prevedere la presenza di docenti strutturati con alto profilo scientifico nelle discipline di servizio sociale. Ciò consentirebbe la continuità didattica e un maggior spessore scientifico degli insegnamenti. Un passo in questa direzione è già in atto grazie al reclutamento previsto dall'Ateneo di un ricercatore a tempo determinato (tipo A) nel settore disciplinare di sociologia generale, per il quale il Dipartimento ha previsto un profilo di insegnamento orientato alle discipline del servizio sociale (verbale Consiglio di Dipartimento 16/02/2018 [www.unive.it/pag/16038/](http://www.unive.it/pag/16038/)). Inoltre, per quanto riguarda la maggiore attenzione ad un'ottica internazionale, si suggerisce di inserire un insegnamento di servizio sociale comparato con vari paesi europei ed extra europei (servizio sociale internazionale).
- c) (per l'obiettivo 3, da realizzare entro l'a.a. 2019-2020): continuare la riflessione nell'ambito del collegio didattico finalizzata ad un eventuale cambio dell'ordinamento che punti, tra le altre cose, a delineare un percorso maggiormente orientato al servizio sociale (di tipo specialistico) e uno più orientato alla ricerca sociale e sociologica.

## 2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

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

Descrivere i principali mutamenti intercorsi dal Riesame ciclico precedente, anche in relazione alle azioni migliorative messe in atto nel CdS.

Trattandosi della prima stesura di un Rapporto di riesame ciclico il Gruppo di riesame del corso di studio ha potuto misurare i mutamenti intercorsi attraverso le seguenti fonti documentali:

#### Fonti documentali

- 1) Schede SUA-CdS a.a. 2013-14, 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 2) Rapporti di riesame annuali riferiti al 2013, 2014, 2015 (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 3) Relazioni della CPDS prodotte nel 2015, 2016, 2017 (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 4) Indicatori di monitoraggio annuale forniti dall'ANVUR (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 5) Verbali di consultazione delle parti sociali anno 2016 e 2017 (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 6) Dati AlmaLaurea 2017 – profilo e condizione occupazionale dei laureati (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 7) Questionari studenti (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 8) Verbali Collegio didattico

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

Includervi i principali problemi individuati, le sfide, i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi del periodo in esame e dalle prospettive del periodo seguente.

#### Fonti documentali

Si veda 2-a

#### Premessa

Negli anni scorsi il CdS si è impegnato per rispondere alle esigenze formative degli studenti, sia attraverso servizi di orientamento e tutorato, sia attraverso la comunicazione delle conoscenze raccomandate. Tra i vari punti, si è concentrato nell'organizzare e fornire un tirocinio e una supervisione di tirocinio di buon livello poiché tale attività è di fondamentale importanza sia nello svolgimento della professione di assistente sociale e operatore sociale sia nell'orientamento verso il mondo del lavoro. Gli avvisi di carriera si attestano intorno ai 65 studenti/anno (nel corrente a.a. 2017/18 sono 67).

#### Orientamento e tutorato

1. *Le attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita sono in linea con i profili culturali e professionali disegnati dal CdS? Esempi: presenza di strumenti efficaci per l'autovalutazione delle conoscenze raccomandate in ingresso. Favoriscono la consapevolezza delle scelte da parte degli studenti?*

Le attività di orientamento sono congruenti con i profili culturali e professionali del CdS.

Orientamento in ingresso: nell'ambito dell'Open Day organizzato annualmente dall'Ateneo la presentazione del CdS è calibrata sui profili, prevede mini-lezioni e testimonianze di professionisti del settore, colloqui con i neo-laureati; il CdS organizza alcune attività di orientamento e di presentazione del corso agli studenti del triennio in Scienze della società e del servizio sociale di Ca' Foscari realizzate da docenti, ex-studenti e tutor di tirocinio; nel 2016 il CdS ha realizzato uno specifico progetto di orientamento che è consistito nell'invio alle università italiane e agli informagiovani di depliant, locandina e lettera di presentazione del corso.

Orientamento in itinere: sono coinvolti i tutor del campus umanistico e i tutor specialistici ([www.unive.it/pag/16029/](http://www.unive.it/pag/16029/)), a cui si aggiungono le attività di didattica integrativa.

Orientamento in uscita: il Tirocinio Professionale di Servizio Sociale o lo stage previsti dal percorso formativo – svolti all'interno delle strutture pubbliche, private e no-profit – costituiscono un'esperienza fondamentale di orientamento verso il mondo del lavoro, sia in termini di consapevolezza del proprio percorso professionale sia in termini di relazioni ai fini dell'inserimento lavorativo. Gli interventi da parte di funzionari dei servizi sociali e di professionisti del sociale, che frequentemente hanno luogo all'interno degli insegnamenti curriculari, contribuiscono sia alla lettura dei cambiamenti del mercato del lavoro e del contesto istituzionale sia a orientare gli studenti nelle scelte. Si aggiunge il servizio di placement

dell'Ateneo (<http://www.unive.it/pag/4809/>) che si occupa del supporto alla ricerca attiva di lavoro mediante colloqui individuali e di gruppo e dell'organizzazione di seminari/laboratori per acquisire conoscenze e tecniche per un efficace inserimento nel mercato del lavoro.

2. *Le attività di orientamento in ingresso e in itinere tengono conto dei risultati del monitoraggio delle carriere?*

Le attività di orientamento in ingresso tengono conto del monitoraggio delle carriere, in particolare attraverso l'analisi del profilo sociale dei neo-iscritti risultante dai dati di immatricolazione (che contengono informazioni sulle università e corsi di laurea di provenienza, i voti di laurea, il territorio di provenienza, etc.).

Le attività di orientamento in itinere tengono conto del monitoraggio delle carriere, attraverso i seguenti strumenti: l'analisi della scheda periodica di monitoraggio; l'attività dei tutor incaricati di seguire gli studenti negli esami "critici" e nella definizione del piano di studi, gli studenti fuori corso o che hanno "congelato" la propria carriera, gli studenti con difficoltà personali; l'attività dei supervisor di tirocinio, i quali sono a stretto contatto con gli studenti nella parte relativa al tirocinio.

3. *Le iniziative di introduzione o di accompagnamento al mondo del lavoro tengono conto dei risultati del monitoraggio degli esiti e delle prospettive occupazionali?*

Il Tirocinio Professionale di Servizio Sociale o lo stage vengono svolti nei diversi ambiti del sociale e del lavoro sociale (del settore pubblico, privato o no-profit) e necessariamente tengono conto degli esiti e delle prospettive occupazionali di tali ambiti. Gli interventi di professionisti e funzionari del settore sociale all'interno degli insegnamenti curricolari sono calibrate sull'andamento del mercato del lavoro e del contesto istituzionale. Il settore Placement dell'Ateneo inoltre promuove iniziative di orientamento al mondo del lavoro anche attraverso un'ampia offerta di stage.

**Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze**

4. *Le conoscenze richieste o raccomandate in ingresso sono chiaramente individuate, descritte e pubblicizzate? Viene redatto e adeguatamente pubblicizzato un syllabus?*

I quadri A3.a e A3.b della Scheda SUA-CdS (<http://www.unive.it/pag/29404/>) individuano e descrivono chiaramente le conoscenze richieste per l'accesso al CdS.

Le modalità di ammissione sono reperibili nel sito del corso di studi [www.unive.it/pag/3699/](http://www.unive.it/pag/3699/)

5. *Il possesso delle conoscenze iniziali indispensabili è efficacemente verificato? Le eventuali carenze sono puntualmente individuate e comunicate agli studenti?*

L'ammissione al CdS richiede un'adeguata preparazione personale e specifici requisiti curricolari, maturati con l'acquisizione di un numero definito di crediti in determinati ambiti disciplinari, come descritto nella sezione web [www.unive.it/pag/3699](http://www.unive.it/pag/3699/). Dall'a.a. 2018/19 sarà richiesto inoltre il possesso della conoscenza della lingua inglese a livello B2. Nel caso in cui, a seguito di verifica da parte del referente del Collegio didattico e della segreteria didattica, il candidato non fosse in possesso dei requisiti curricolari, potrà colmare la carenza prima dell'immatricolazione attraverso il sostenimento di corsi singoli (di livello triennale). Le risultanze della valutazione vengono periodicamente pubblicate nell'apposita sezione web.

6. *Sono previste attività di sostegno in ingresso o in itinere? E.g. vengono organizzate attività mirate all'integrazione e consolidamento delle conoscenze raccomandate in ingresso, o, nel caso delle lauree di secondo livello, interventi per favorire l'integrazione di studenti provenienti da diverse classi di laurea di primo livello e da diversi Atenei.*

Da alcuni anni accademici il regolamento didattico del CdS consente agli studenti provenienti da classi delle lauree triennali diverse da quelle in Servizio sociale e che intendono accedere alla professione di Assistente Sociale dopo la laurea magistrale, di integrare il percorso di studi sostenendo 18 crediti sovrannumerari in insegnamenti professionalizzanti di livello triennale e di svolgere un tirocinio professionalizzante di 450 ore che fa riferimento, nei contenuti e nei metodi, al tirocinio del corso di laurea in Scienze della società e del Servizio sociale attivo presso questo Ateneo.

7. *Per i CdS triennali e a ciclo unico: le eventuali carenze sono puntualmente individuate e comunicate agli studenti? Vengono attuate iniziative per il recupero degli obblighi formativi aggiuntivi?*

Il CdS in oggetto è di secondo ciclo.

8. *Per i CdS di secondo ciclo, sono definiti, pubblicizzati e verificati i requisiti curricolari per l'accesso? È verificata l'adeguatezza della preparazione dei candidati?*

Si rimanda a quanto descritto nel punto 5.



### **Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche**

9. *L'organizzazione didattica crea i presupposti per l'autonomia dello studente (nelle scelte, nell'apprendimento critico, nell'organizzazione dello studio) e prevede guida e sostegno adeguati da parte del corpo docente? (E.g. vengono organizzati incontri di ausilio alla scelta fra eventuali curricula, disponibilità di docenti-guida per le opzioni relative al piano carriera, sono previsti di spazi e tempi per attività di studio o approfondimento autogestite dagli studenti... etc.)*

Il CdS è caratterizzato da un percorso abbastanza strutturato e prevede un unico curriculum: gli studenti hanno comunque a disposizione un certo numero di scelte. A sostegno delle scelte degli studenti sono disponibili due strumenti: in primo luogo sono stati identificati docenti di riferimento cui gli studenti possono porre domande relative al piano di studi ed alla carriera universitaria ([www.unive.it/data/1594/](http://www.unive.it/data/1594/)); in secondo luogo, i supervisori universitari di tirocinio (9) organizzano gruppi di studenti finalizzati alla preparazione e al monitoraggio dell'attività di tirocinio, alla stesura del progetto formativo e, in seguito, alla rielaborazione dell'esperienza.

10. *Le attività curriculari e di supporto utilizzano metodi e strumenti didattici flessibili, modulati sulle specifiche esigenze delle diverse tipologie di studenti? (E.g. vi sono tutorati di sostegno, percorsi di approfondimento, corsi "honors", realizzazione di percorsi dedicati a studenti particolarmente dediti e motivati che prevedano ritmi maggiormente sostenuti e maggior livello di approfondimento.. etc)*

Sono attivi tutorati per il sostegno allo studio e all'apprendimento negli insegnamenti che presentano un minore tasso di successo e che vengono pertanto considerati critici. Sono diversi i momenti e le occasioni in cui i singoli docenti e il collegio raccolgono informazioni ed istanze relative alla necessità di sostegno da parte degli studenti. Tra questi figurano le attività connesse al tirocinio, l'interazione quotidiana con gruppi di studenti o studenti singoli, nonché con i loro rappresentanti, l'attività della Commissione paritetica e l'attività del gruppo di riesame.

Appare tuttavia necessario che il collegio faccia una valutazione complessiva e tenga monitorate le esigenze di supporto alla didattica sia per gli studenti che presentano difficoltà, sia per coloro che necessitano di maggiori stimoli.

11. *Sono presenti iniziative di supporto per gli studenti con esigenze specifiche? (E.g. studenti fuori sede, stranieri, lavoratori, diversamente abili, con figli piccoli...)?*

Le iniziative di supporto a studenti con esigenze specifiche sono prese in carico da alcuni settori dell'Ateneo e nello specifico:

- Servizio disabilità e DSA ([www.unive.it/pag/9227/](http://www.unive.it/pag/9227/)), che supporta le attività di studio e vita universitaria degli studenti con disabilità e DSA;
- Servizi per studenti fuori sede quali incentivi economici ([www.unive.it/pag/30393/](http://www.unive.it/pag/30393/)), housing, residenze e mense ([www.unive.it/pag/17272/](http://www.unive.it/pag/17272/));
- Servizi per studenti part-time ([www.unive.it/pag/8738/](http://www.unive.it/pag/8738/)) che prevedono agevolazioni contributive agevolate consentendo allo studente il conseguimento del titolo di laurea in un tempo pari al doppio della durata normale dei corsi di studi;
- Servizi per studenti stranieri ([www.unive.it/pag/10597/](http://www.unive.it/pag/10597/)) per accoglienza e benvenuto a Ca' Foscari e Counseling internazionale ([www.unive.it/pag/27990/](http://www.unive.it/pag/27990/)) a supporto amministrativo e didattico durante tutto il percorso di studi.

12. *Il CdS favorisce l'accessibilità, nelle strutture e nei materiali didattici, agli studenti disabili?*

In generale le iniziative di supporto agli studenti diversamente abili come accompagnamento, interpretariato attraverso il linguaggio dei segni, tutorato specialistico mirato, sono prese in carico dal Servizio disabilità e DSA dell'Ateneo ([www.unive.it/pag/9227/](http://www.unive.it/pag/9227/)).

L'attivazione di insegnamenti del CdS interamente erogati online (1 nel 2017-18) o in modalità blended (1 negli a.a. 2015-16 e 2017-18) costituiscono un primo passo del corso di studi verso una didattica più facilmente accessibile anche dagli studenti disabili. Inoltre l'utilizzo della piattaforma ISA - fino a dicembre 2017 - e della piattaforma Moodle consente ai docenti del CdS di mettere a disposizione degli studenti che non possono frequentare regolarmente, materiali e supporti didattici utili a sostenere l'esame finale.

L'intenzione di implementare l'e-learning può rappresentare un valido strumento per l'attivazione di iniziative finalizzate a supportare esigenze specifiche.

### **Internazionalizzazione della didattica**

13. *Sono previste iniziative per il potenziamento della mobilità degli studenti a sostegno di periodi di studio e tirocinio all'estero (anche collaterali a Erasmus)?*

Come già rilevato (Quadro 1.b, punto 2), il CdS si caratterizza attualmente per il limitato grado di internazionalizzazione. Il gruppo di riesame ritiene necessario che il CdS investa sul sostegno alla mobilità in uscita degli studenti come scritto nel quadro 1.c e come anche riportato nella scheda di monitoraggio

del 2017 nel punto iC10.

14. *Con particolare riguardo ai Corsi di Studio internazionali, è effettivamente realizzata la dimensione internazionale della didattica, con riferimento a docenti stranieri e/o studenti stranieri e/o titoli congiunti, doppi o multipli in convenzione con Atenei stranieri?*

Il CdS in oggetto non è internazionale. Negli ultimi cinque anni abbiamo comunque avuto visiting professor stranieri (in particolare un docente tedesco ha insegnato per alcuni anni Servizio Sociale internazionale).

#### **Modalità di verifica dell'apprendimento**

15. *Il CdS definisce in maniera chiara lo svolgimento delle verifiche intermedie e finali?*

Ciascun docente è responsabile per la stesura e pubblicazione online di un syllabus relativo ad ogni insegnamento. Il syllabus contiene, tra le altre informazioni, anche l'indicazione delle modalità di verifica delle conoscenze e competenze acquisite durante il corso, sia di carattere intermedio che finale. Con l'a.a. 2018/19 l'Ateneo ha approvato e condiviso con i CdS nuove linee guida per la stesura del syllabus che rendono ancora più esplicito il legame tra obiettivi formativi di ciascun insegnamento, metodi didattici e modalità di verifica dei risultati conseguiti dagli studenti. Il collegio didattico è responsabile di assicurare il coordinamento tra i contenuti dei diversi insegnamenti e la loro coerenza interna, anche per quanto riguarda le modalità di verifica. Allo stato attuale l'assicurazione di coerenza da parte del collegio è avvenuta sulla base della collaborazione e comunicazione informale tra singoli docenti e collegio stesso. Il gruppo di riesame suggerisce al collegio di organizzare una analisi periodica (annuale) dei contenuti dei syllabi, anche per quanto riguarda la valutazione. Tale analisi non dovrebbe assumere il carattere di una mera verifica formale, ma potrebbe prevedere modalità collaborative tra docenti per lo scambio di informazioni ed esperienze sulla valutazione (così come su altri aspetti della didattica). A livello di verifica finale intesa come tesi di laurea il CdS non ha fino ad ora elaborato regole esplicite e condivise per valutare il processo di elaborazione della tesi e la tesi finale. E' tuttavia in corso una riflessione nel collegio didattico, come risulta anche nel verbale dell'assemblea con tutti i docenti del CdS che si è tenuta il 31 gennaio 2018. Il collegio ha infatti rilevato la necessità di innalzare il livello delle tesi, soprattutto dal punto di vista dell'impostazione della ricerca.

16. *Le modalità di verifica adottate per i singoli insegnamenti sono adeguate ad accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi?*

Le modalità di verifica adottate nei singoli insegnamenti sono varie: alcuni insegnamenti prevedono una prova orale, altri un paper con un progetto e una prova orale in aggiunta (soprattutto igli insegnamenti erogati sotto forma di laboratori prevedono questa modalità), altri una prova scritta con domande aperte, altri ancora prevedono una prova orale, un paper argomentativo e un breve test scritto con domande aperte. Queste prove sono generalmente mirate all'accertamento dell'acquisizione dei concetti di base affrontati dagli insegnamenti, della capacità di applicare tali conoscenze a situazioni/problemi/casi concreti, della capacità di mettere in relazione tra loro conoscenze diverse. Le modalità di verifica appaiono adeguate alla verifica del raggiungimento di obiettivi didattici che fanno riferimento al primo descrittore di Dublino (conoscenza e comprensione) e, in parte, al secondo (applicazione delle conoscenze) e terzo (capacità critica). Le abilità comunicative dovrebbero essere valutate (laddove non è previsto un esame orale) nelle interazioni in classe: la maggior parte degli insegnamenti prevede infatti almeno una parte delle ore di lezione dedicate alla discussione di casi, esempi e/o presentazioni da parte degli studenti.

17. *Le modalità di verifica sono chiaramente descritte nelle schede degli insegnamenti? Vengono espressamente comunicate agli studenti?*

Le modalità di verifica sono esplicitate on line in tutti i syllabi degli insegnamenti, anche se alcuni di questi mettono più chiaramente in rilievo sia il nesso tra obiettivi e valutazione, sia le modalità concrete, sia i criteri sulla base dei quali gli elaborati degli studenti vengono valutati. Il collegio dovrebbe lavorare per fare in modo che le modalità di verifica siano presentate in modo più elaborato in tutti i syllabi. Occorre peraltro sottolineare che le nuove linee guida del syllabus sono state di recente introdotte dall'Ateneo (inizio 2018) e che la situazione attuale riflette un processo appena avviato, certamente perfezionabile, ma che ha già dato buoni risultati in termini di trasparenza, comunicazione e organicità.

## 2- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

*Includervi gli interventi ritenuti necessari o opportuni in base alle mutate condizioni e agli elementi critici individuati, alle sfide e le azioni volte ad apportare miglioramenti. Gli obiettivi dovranno avere un respiro pluriennale e devono riferirsi ad aspetti sostanziali della formazione e dell'esperienza degli studenti. Specificare attraverso quali azioni si ritiene di poter raggiungere gli obiettivi.*

### **Premessa**

L'analisi dell'esperienza dello studente e dei mutamenti intercorsi nell'ultimo quinquennio (quadro 2-b) conduce a formulare i seguenti obiettivi di miglioramento di respiro pluriennale:

- 1) Potenziare la mobilità in uscita degli studenti
- 2) Potenziare il raccordo tra singoli docenti e collegio didattico nel rendere omogenei e completi i syllabus, comprese le modalità di valutazione degli apprendimenti.
- 3) Alzare il livello delle tesi magistrali soprattutto dal punto di vista dell'impostazione e del disegno della ricerca.

### **Azioni proposte**

Gli obiettivi di miglioramento indicati possono essere perseguiti mettendo in atto le seguenti azioni, di cui il collegio didattico è responsabile:

1. (Per l'obiettivo 1, da realizzare entro l'a.a. 2019-2020) : Individuare un delegato alla mobilità all'interno del collegio che si occupi sia di sensibilizzare gli studenti alla mobilità, sia di trovare destinazioni appetibili per i nostri studenti in accordo con i Delegati Erasmus del Dipartimento. La responsabilità di questa azione è del collegio didattico.
2. (per l'obiettivo 2, da realizzare entro l'a.a. 2018-2019) : Individuare uno o due docenti all'interno del collegio che si incaricano di coordinare i docenti (soprattutto i docenti neo-assunti e gli eventuali professori a contratto) affinché la stesura dei syllabus avvenga nei tempi stabiliti dall'ateneo e secondo le modalità individuate nelle linee guida. La responsabilità di questa azione è del collegio didattico.
3. (per l'obiettivo 3, da realizzare entro il 2019-2020): Elaborare linee guida il più possibile condivise con tutti i docenti riguardo sia alle modalità nel delineare un disegno di ricerca per la tesi, sia nel valutare il risultato finale. Inoltre, si raccomanda di perseguire la possibilità di istituire un laboratorio per sostenere i tesisti nell'elaborazione dei loro lavori.

### 3 – RISORSE DEL CdS

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

Descrivere i principali mutamenti intercorsi dal Riesame ciclico precedente, anche in relazione alle azioni migliorative messe in atto nel CdS.

Trattandosi della prima stesura di un Rapporto di riesame ciclico il Gruppo di riesame del corso di studio ha potuto misurare i mutamenti intercorsi attraverso le seguenti fonti documentali:

##### Fonti documentali

- 1) Schede SUA-CdS a.a. 2013-14, 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 2) Rapporti di riesame annuali riferiti al 2013, 2014, 2015 (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 3) Relazioni della CPDS prodotte nel 2015, 2016, 2017 (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 4) Indicatori di monitoraggio annuale forniti dall'ANVUR (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 5) Verbali di consultazione delle parti sociali anno 2016 e 2017 (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 6) Dati AlmaLaurea 2017 – profilo e condizione occupazionale dei laureati (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 7) Questionari studenti (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 8) Verbali Collegio didattico

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

Includervi i principali problemi individuati, le sfide, i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi del periodo in esame e dalle prospettive del periodo seguente.

##### Fonti documentali

Si veda 3-a

##### Premessa

Si segnala che per gli anni 2012-2016 il CdS ha avuto delle criticità legate alla sofferenza didattica dovuta a alcuni pensionamenti e al mancato reclutamento di nuovi docenti (ssd SPS/07, SPS/08, SPS/09). Tali criticità sono state superate con l'assunzione nel 2016 di 2 professoressa associate e 3 RTDa e, nel 2017, di un 1 RTDb. Inoltre, entro il 2018 entrerà in servizio anche un RTDa nel settore SPS/07.

Riguardo al personale amministrativo si rileva che dal 2013 al 2017 la segreteria didattica (che segue 8 corsi di studio) si è sostenuta su 2 sole unità. Nel 2018 si è aggiunta un'altra unità.

##### Dotazione e qualificazione del personale docente

1. *I docenti sono adeguati, per numerosità e qualificazione, a sostenere le esigenze del CdS, tenuto conto sia dei contenuti scientifici che dell'organizzazione didattica? Per la valutazione di tale aspetto si considera, per tutti i CdS, la quota di docenti di riferimento di ruolo appartenenti a SSD base o caratterizzanti la classe con valore di riferimento a 2/3. Nel caso tali quote siano inferiori al valore di riferimento, il CdS ha informato tempestivamente l'Ateneo, ipotizzando l'applicazione di correttivi? Viene valorizzato il legame fra le competenze scientifiche dei docenti (accertate attraverso il monitoraggio dell'attività di ricerca del SSD di appartenenza) e la loro pertinenza rispetto agli obiettivi didattici? (E.g. favorendo la continuità didattica con i Dottorati di Ricerca e la partecipazione degli studenti alle attività scientifiche dei Dipartimenti interessati, proponendo insegnamenti introduttivi alle tematiche di ricerca di maggior rilievo)*

La percentuale di ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza nel triennio 2013-2015 si aggira sul 60% (nel 2015 era il 58,7%), sostanzialmente in linea con la media degli atenei (60% nel 2015) e leggermente più bassa rispetto all'area geografica (71,2% nel 2015).

2. *Si rilevano situazioni problematiche rispetto al quoziente studenti/docenti? Per la valutazione di tale aspetto si considera l'indicatore sul quoziente studenti/docenti ora, complessivo e al primo anno, con valore di riferimento il doppio della numerosità di riferimento della classe (costo standard). Nel caso tale soglia sia superata, il CdS ne ha informato tempestivamente l'Ateneo, ipotizzando l'applicazione di correttivi? (E.g. È da considerare una buona pratica lo sdoppiamento in più canali al raggiungimento del doppio della numerosità di riferimento di studenti immatricolati della classe (DM 987/2016)*

Il rapporto docenti/studenti complessivo si presenta costante nel triennio 2013-2015. Il rapporto era 38,6 nel 2013, 27,8 nel 2014 e 33,7 nel 2015. Le percentuali sono più alte rispetto all'area geografica (21,3 nel 2015) e al panorama nazionale (20,6% nel 2015). Tale percentuale dovrebbe essere diminuita con l'arrivo di nuovi docenti avvenuto nel 2016 e 2017. Per quanto riguarda il quoziente studenti/docenti ora, al primo anno le percentuali sono sempre leggermente più alte rispetto sia alla media geografica sia alla media degli atenei.

Come rilevato anche nel riesame del corso triennale, ricordiamo che per l'analisi di questo indicatore bisogna considerare che tra i docenti strutturati alcuni sono ricercatori e quindi fanno 60 ore invece di 120, mentre altri sono docenti a contratto che erogano solo le ore relative al loro insegnamento.

3. *Viene valorizzato il legame fra le competenze scientifiche dei docenti (accertate attraverso il monitoraggio dell'attività di ricerca del SSD di appartenenza) e la loro pertinenza rispetto agli obiettivi didattici? Esempi: cura della continuità didattica con i Dottorati di Ricerca, laddove presenti; presenza di attività mirate alla partecipazione degli studenti alle attività scientifiche dei Dipartimenti interessati, proposta di insegnamenti introduttivi alle tematiche di ricerca di maggior rilievo... etc)*

Il legame tra le competenze scientifiche dei docenti e gli obiettivi didattici viene di norma valorizzato nei seguenti modi:

- Molti docenti condividono con gli studenti, in classe, parte dei loro percorsi di ricerca;
- Gli studenti sono di norma invitati dai docenti a seminari di studio e approfondimento, puntualmente pubblicizzati sul sito d'ateneo: tali seminari in diverse occasioni costituiscono parte integrante degli insegnamenti.
- Gli studenti partecipano all'attività scientifica anche durante l'attività di supervisione di tirocinio nella quale interpretano le esperienze con la lente delle teorie del servizio sociale.
- Gli insegnamenti vengono assegnati prevalentemente in coerenza col ssd di appartenenza dei docenti

4. *Sono presenti iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche nelle diverse discipline? (E.g. formazione all'insegnamento, mentoring in aula, condivisione di metodi e materiali per la didattica e la valutazione...)*

L'Ateneo offre corsi di Academic Lecturing (<http://www.unive.it/pag/30576/>) che sono stati ben valutati dai partecipanti, per quanto ancora non sufficientemente frequentati dai docenti. Viene offerto anche un sostegno per l'insegnamento in versione blended e on line.

La nuova delegata alla didattica del Dipartimento ha avviato (a partire da gennaio 2018) una riflessione sulle metodologie didattiche nell'ottica di sostenere e sviluppare competenze. Nel Comitato alla didattica del 2 febbraio 2018 è stato proposto un seminario, a partecipazione volontaria, con l'obiettivo di ragionare su modalità innovative di fare didattica. La nuova modalità di scrittura dei syllabus è stata occasione per riflettere sui metodi didattici e di valutazione.

#### **Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica**

5. *I servizi di supporto alla didattica (Dipartimento, Ateneo) assicurano un sostegno efficace alle attività del CdS? [Questo punto di attenzione non entra nella valutazione del CdS ma serve da riscontro del requisito di Sede R1.C.2]*

I servizi di supporto alla didattica di Dipartimento e di Ateneo costituiscono un sostegno importante per le attività del CdS. Tali servizi riguardano l'orientamento e tutorato in itinere (ci sono tutor sia in presenza, sia online), l'assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'estero (tirocini o stage) e, più in generale, per la mobilità internazionale degli studenti, l'assistenza per l'accompagnamento al lavoro.

Il Campus umanistico assicura un sostegno alle attività del CdS che è valutato positivamente dagli studenti del Dipartimento di Filosofia e Beni culturali (78,5% di coloro che lo hanno utilizzato). Alta però è la percentuale dei rispondenti (1288) che non hanno mai utilizzato questo servizio: 67,1%. Il 30,5% dei rispondenti ha utilizzato i servizi di Campus e gli sportelli automatici per le questioni collegate ai piani di studio, ma "ha avuto problemi" (Report Questionario annuale 2016). Non è disponibile il dato disaggregato relativo agli studenti della magistrale.

6. *Esiste un'attività di verifica della qualità del supporto fornito a docenti, studenti e interlocutori esterni? [Questo punto di attenzione non entra nella valutazione del CdS ma serve da riscontro del requisito di Sede R1.C.2]*

L'attività di verifica della qualità del supporto fornito a docenti, studenti e interlocutori esterni è affidata

ai questionari somministrati regolarmente agli studenti e ai laureati del CdS, alla consultazione del sistema socio-economico e delle parti interessate, tramite questionario, e all'avvio del coinvolgimento dei docenti e del personale tecnico-amministrativo. A tal proposito, il nostro Ateneo aderisce al Progetto GoodPractice ([www.unive.it/pag/28582/](http://www.unive.it/pag/28582/)). L'obiettivo del progetto riguarda la valutazione della qualità e dell'efficacia dei servizi di supporto dell'Ateneo, secondo il punto di vista del Personale docente e ricercatore, del Personale tecnico-amministrativo e degli Studenti. Il questionario, anonimo, è coordinato da un gruppo di ricerca di MIP-Politecnico di Milano. La metodologia seguita prevede il benchmarking con altre Università italiane, in modo da mettere in luce, nel confronto, i punti di forza da valorizzare e gli aspetti che devono ancora essere migliorati. Per la didattica, la ricerca approfondisce i seguenti aspetti: Orientamento in entrata, Gestione alloggi e mense e vita collegiale, Gestione delle borse di studio, Didattica in itinere per lauree di I e II livello, Formazione post-laurea (corsi di perfezionamento, dottorato e master), Orientamento in uscita, Internazionalizzazione studenti. Il servizio di supporto alla didattica risulta un punto di forza dell'ateneo, sia per i docenti che per gli studenti, ma occorre segnalare che, a livello di ateneo, la partecipazione al questionario è stata piuttosto bassa: trascurabile per gli studenti del primo anno e degli anni successivi (il 5%) e modesta per docenti (16%) e PTA (24%).

7. *Esiste una programmazione del lavoro svolto dal personale tecnico-amministrativo, corredata da responsabilità e obiettivi e che sia coerente con l'offerta formativa del CdS?*

Nell'ottica di un continuo miglioramento dell'offerta formativa e della qualità della didattica, l'Ateneo approva annualmente delle Linee guida che recepiscono le indicazioni del DM 987/2016 e delle Linee Guida ANVUR per l'Accreditamento Periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio Universitari. In coerenza con tali disposizioni, la segreteria didattica del Dipartimento, composta da due unità di personale, una delle quali membro di questo Gruppo AQ e di supporto alle sedute del Collegio didattico, segue attivamente i processi di progettazione e gestione dell'offerta formativa degli 8 CdS afferenti al Dipartimento.

8. *Sono disponibili adeguate strutture e risorse di sostegno alla didattica? (E.g. biblioteche, ausili didattici, infrastrutture IT...)*

Le strutture e le risorse di sostegno alla didattica sono disponibili. Le biblioteche sono giudicate positivamente dagli studenti del CdS in Lavoro, cittadinanza sociale, Interculturalità (89,2% voti positivi, in numero assoluto hanno risposto 84 studenti). Le aule in cui si svolge la didattica ricevono una valutazione discreta dal punto di vista dell'ampiezza e possibilità di vedere e di sentire bene: l'82,1% le ritiene adeguate. Le piattaforme di e-learning ricevono una valutazione molto positiva (il 94% degli studenti è soddisfatto di tale servizio). [Fonte: Questionario didattica e servizio di Ateneo relativo al 2016 - [www.unive.it/pag/15921/](http://www.unive.it/pag/15921/)]

9. *I servizi sono facilmente fruibili dagli studenti?*

I servizi risultano chiaramente pubblicizzati sul sito web di ateneo.

### 3- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

*Includervi gli interventi ritenuti necessari o opportuni in base alle mutate condizioni e agli elementi critici individuati, alle sfide e le azioni volte ad apportare miglioramenti. Gli obiettivi dovranno avere un respiro pluriennale e devono riferirsi ad aspetti sostanziali della formazione e dell'esperienza degli studenti. Specificare attraverso quali azioni si ritiene di poter raggiungere gli obiettivi.*

Nell'ultimo anno accademico (2017/2018) è entrato nell'agenda di discussione del Dipartimento lo sviluppo delle competenze didattiche e un migliore coordinamento tra le discipline nei corsi di laurea. Alcuni docenti sono propensi a favorire lo sviluppo delle competenze didattiche attraverso la sperimentazione di una didattica maggiormente partecipativa e laboratoriale (Comitato per la didattica del 2 febbraio 2018). Le azioni proposte si concentrano su questo punto.

#### **Azioni proposte**

1. Avviare una riflessione sul tema della didattica innovativa anche attraverso seminari di approfondimento con esperti. La responsabilità di questa azione è del Consiglio di Dipartimento e, in particolare, del comitato per la didattica.

2. Sperimentare -con i docenti interessati- una didattica laboratoriale e monitorare i risultati in termini di apprendimento degli studenti nonché di gradimento della modalità stessa. La responsabilità di questa azione è del collegio didattico.

#### 4 – MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CdS

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

Descrivere i principali mutamenti intercorsi dal Riesame ciclico precedente, anche in relazione alle azioni migliorative messe in atto nel CdS

###### **Fonti documentali**

Trattandosi della prima stesura di un Rapporto di riesame ciclico il Gruppo di riesame del corso di studio ha potuto misurare i mutamenti intercorsi attraverso le seguenti fonti documentali:

###### **Fonti documentali**

- 1) Schede SUA-CdS a.a. 2013-14, 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 2) Rapporti di riesame annuali riferiti al 2013, 2014, 2015 (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 3) Relazioni della CPDS prodotte nel 2015, 2016, 2017 (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 4) Indicatori di monitoraggio annuale forniti dall'ANVUR (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 5) Verbali di consultazione delle parti sociali anno 2016 e 2017 (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 6) Dati AlmaLaurea 2017 – profilo e condizione occupazionale dei laureati (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 7) Questionari studenti (<http://www.unive.it/pag/29404/>)
- 8) Verbali Collegio didattico

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

Includervi i principali problemi individuati, le sfide, i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi del periodo in esame e dalle prospettive del periodo seguente.

###### **Fonti documentali**

Si veda 4-a

###### **Premessa**

Il Collegio didattico, la Commissione paritetica e il Gruppo di Riesame hanno regolarmente dialogato con le parti e monitorato la situazione per cogliere le problematichità e cercare, per quanto possibile, di risolverle. Riteniamo pertanto che il raccordo tra i vari organi sia stato adeguato nel corso degli ultimi 5 anni.

###### **Contributo dei docenti e degli studenti**

1. Sono presenti attività collegiali dedicate alla revisione dei percorsi, al coordinamento didattico tra gli insegnamenti, alla razionalizzazione degli orari, della distribuzione temporale degli esami e delle attività di supporto?

Ai vari aspetti della vita del CdS, in particolare quelli contenuti nella domanda, sono dedicate molteplici attività collegiali, che si svolgono periodicamente e coinvolgono diversi soggetti: innanzitutto il collegio didattico, che si riunisce con frequenza regolare (in media ogni mese e mezzo); la commissione paritetica docenti studenti, che si riunisce periodicamente; l'assemblea generale dei docenti del CdS, che è convocata almeno una volta l'anno; il gruppo di riesame; il consiglio di dipartimento e la commissione didattica di dipartimento, che sono convocati con cadenza regolare (vedi rapporti di riesame, verbali collegio, commissione paritetica, consiglio di dipartimento e commissione didattica).

2. Vengono analizzati i problemi rilevati e le loro cause?

I rapporti di riesame annuale, il monitoraggio annuale e le relazioni della Commissione Paritetica docenti studenti sono inviati al Collegio didattico e al Consiglio di Dipartimento, i quali esaminano le problematichità e propongono soluzioni (vedi verbali Collegio didattico agli atti della segreteria e del Consiglio di Dipartimento [www.unive.it/pag/16038/](http://www.unive.it/pag/16038/)). Riteniamo pertanto che i problemi e le relative cause vengano adeguatamente presi in esame.



3. *Docenti, studenti e personale di supporto hanno modo di rendere note agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento?*

I docenti, gli studenti e il personale di supporto possono far pervenire osservazioni e proposte in maniera agevole, diretta e rapida al collegio didattico, alla commissione paritetica docenti studenti, al consiglio di dipartimento, alla commissione didattica. I riferimenti agli organi menzionati sono indicati nel sito di ateneo. Le osservazioni e le proposte sono raccolte nei verbali del collegio didattico, della commissione paritetica, del consiglio di dipartimento, della commissione didattica.

4. *Sono adeguatamente analizzati e considerati gli esiti della rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi e laureati? Alle considerazioni complessive della CPDS (e degli altri organi di AQ) sono accordati credito e visibilità?*

Gli esiti della rilevazione delle opinioni di studenti, laureati e laureandi vengono analizzati dal gruppo di riesame, che trasmette i risultati del proprio lavoro al collegio didattico e al consiglio di dipartimento, i quali discutono i risultati e propongono delle soluzioni (vedi rapporti di riesame, verbali dei collegi, dei consigli e della CPDS). Svariate iniziative di aggiustamento e miglioramento delle attività del CdS vengono intraprese sulla base del lavoro degli organi di AQ.

5. *Il CdS dispone di procedure per gestire gli eventuali reclami degli studenti e assicura che siano loro facilmente accessibili?*

Eventuali reclami degli studenti sono presi in carico, in base alla tipologia del reclamo, dal Coordinatore e/o dal referente del CdS, dal coordinatore della commissione didattica, dalla referente della segreteria didattica. Tali figure sono agevolmente identificabili e rapidamente raggiungibili.

#### **Coinvolgimento degli interlocutori esterni**

6. *Si sono realizzate interazioni in itinere con le parti consultate in fase di programmazione del CdS o con nuovi interlocutori, in funzione delle diverse esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi?*

Gli incontri annuali con le parti sociali – ma anche il contributo dei professionisti alle attività culturali organizzate dai docenti del CdS e i rapporti con gli enti che ospitano i tirocini di servizio sociale professionale – hanno favorito l'interazione con le parti sociali consultate, con gli stakeholder del territorio e con il mercato del lavoro (vedi verbali [www.unive.it/pag/29369/](http://www.unive.it/pag/29369/)). Si rinvia al punto 1.b.4 per l'elenco delle Parti sociali.

7. *Le modalità di interazione in itinere sono state coerenti con il carattere (se prevalentemente culturale, scientifico o professionale), gli obiettivi del CdS e le esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi anche, laddove opportuno, in relazione ai cicli di studio successivi, ivi compreso il Dottorato di Ricerca?*

Il corso magistrale in Lavoro, Cittadinanza Sociale, Interculturalità ha una vocazione a formare operatori sociali con alto livello culturale e preparazione professionale. L'interazione con professionisti nell'ambito del sociale (compresi professionisti all'interno del Servizio sociale) e con organizzazioni del terzo settore sono costanti anche all'interno degli insegnamenti (spesso esperti del sociale vengono invitati a tenere seminari). Lo svolgimento del tirocinio o dello stage è un altro momento rilevante durante il quale si instaura una positiva interazione e dialogo tra gli obiettivi del CdS e i profili formativi richiesti dal mercato del lavoro.

8. *Qualora gli esiti occupazionali dei laureati siano risultati poco soddisfacenti, il CdS ha aumentato il numero di interlocutori esterni, al fine di accrescere le opportunità dei propri laureati (E.g. attraverso l'attivazione di nuovi tirocini, contratti di apprendistato, stage o altri interventi di orientamento al lavoro)?*

Nonostante le criticità generali (crisi economica, crescita della disoccupazione giovanile, etc.) e le criticità specifiche del settore di riferimento del mercato del lavoro (diminuzione della spesa sociale, forte riduzione del turn-over nella pubblica amministrazione, etc.) gli esiti occupazionali risultano soddisfacenti: dopo un anno dal conseguimento del titolo il 57,6% dei laureati aveva trovato un'occupazione. Questa percentuale sale al 90,9% dopo 3 anni ([www.unive.it/pag/14564/](http://www.unive.it/pag/14564/)). La tipologia degli stage è costantemente aggiornata e rinnovata e riteniamo dunque che non sia necessario intervenire ulteriormente.

#### **Interventi di revisione dei percorsi formativi**

9. *Il CdS garantisce che l'offerta formativa sia costantemente aggiornata e rifletta le conoscenze disciplinari più avanzate? anche in relazione ai cicli di studio successivi, compreso il Dottorato di Ricerca?*

Il CdS calendarizza due momenti nell'anno nei quali si discute sull'adeguatezza dell'offerta formativa: il primo momento avviene in occasione della presentazione dell'offerta didattica per il successivo anno accademico (che poi deve essere approvata dal Consiglio di Dipartimento); il secondo momento riguarda l'assemblea di tutti i docenti, convocata almeno una volta all'anno e durante la quale si discute anche dell'aggiornamento dell'offerta formativa. L'ultima assemblea si è tenuta il 31 gennaio 2018. I verbali dei collegi e dell'assemblea costituiscono i documenti nei quali viene formalizzata la discussione relativa all'aggiornamento dell'offerta formativa.

*10. Sono stati analizzati e monitorati i percorsi di studio, i risultati degli esami e gli esiti occupazionali (a breve, medio e lungo termine) dei laureati del CdS, anche in relazione a quelli della medesima classe su base nazionale, macroregionale o regionale?*

A partire dal 2013 sono stati regolarmente compilati i rapporti di riesame e nell'estate del 2017 è stato commentato il monitoraggio annuale.

*11. Viene dato seguito alle proposte di azioni migliorative provenienti da docenti, studenti e personale di supporto (una volta valutata la loro plausibilità e realizzabilità)?*

Le proposte di azioni migliorative vengono vagliate di volta in collegio didattico e tutte le volte che è possibile viene dato seguito a tali proposte. Attraverso questo iter per esempio sono stati incrementati gli stage all'estero e si è introdotto – su suggerimento di alcuni docenti - l'insegnamento "Profughi, rifugiati e richiedenti asilo".

*12. Vengono monitorati gli interventi promossi e ne valutata adeguatamente l'efficacia?*

Gli interventi promossi vengono monitorati annualmente dal gruppo AQ che poi riporta al collegio didattico l'esito del monitoraggio. Il collegio infatti ha un ruolo rilevante nel portare avanti gli interventi di potenziamento e miglioramento individuati dal gruppo AQ. Pur essendo operativo un raccordo tra gruppo AQ e collegio, il coordinamento potrebbe essere potenziato e maggiormente formalizzato attraverso riunioni ad hoc finalizzate a tale raccordo.

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

*Includervi gli interventi ritenuti necessari o opportuni in base alle mutate condizioni e agli elementi critici individuati, alle sfide e le azioni volte ad apportare miglioramenti. Gli obiettivi dovranno avere un respiro pluriennale e devono riferirsi ad aspetti sostanziali della formazione e dell'esperienza degli studenti. Specificare attraverso quali azioni si ritiene di poter raggiungere gli obiettivi.*

Sulla base delle considerazioni contenute nel punto 4 b si ritiene opportuno potenziare la diffusione e la condivisione dei risultati del lavoro del gruppo AQ nel collegio didattico e nel corpo docente.

##### **Azioni proposte**

1. Utilizzare la riunione periodica con i docenti e un collegio didattico ad hoc per la condivisione dei risultati del gruppo AQ. Responsabile: coordinatore collegio didattico.

## 5 – COMMENTO AGLI INDICATORI

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

Descrivere i principali mutamenti intercorsi dal Riesame ciclico precedente, anche in relazione alle azioni migliorative messe in atto nel CdS.

#### Fonti documentali

1. Indicatori di monitoraggio annuale forniti dall'ANVUR (<http://www.unive.it/pag/29404/>)

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

Includervi i principali problemi individuati, le sfide, i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi del periodo in esame e dalle prospettive del periodo seguente.

#### Fonti documentali

1. Indicatori di monitoraggio annuale forniti dall'ANVUR (<http://www.unive.it/pag/29404/>)

#### Premessa

Riportiamo i dati analizzati nell'ultimo rapporto di monitoraggio di luglio 2017 che utilizza gli indicatori forniti da ANVUR.

#### Commento sintetico agli indicatori e analisi delle eventuali criticità riscontrate

**Avvii di carriera al primo anno**

Nel medio periodo (considerando il periodo 2010-2015) gli avvii di carriera si presentano stabili. Il loro numero (circa 65 l'anno) è più elevato rispetto alla media dell'area geografica e nazionale. Il calo degli avvii registratosi nel 2014 è stato dovuto molto probabilmente all'introduzione della certificazione B2 di inglese come requisito per l'immatricolazione (che ha interessato sia gli studenti della laurea triennale dello stesso Ateneo che non avevano ancora conseguito l'idoneità sia gli studenti di altri atenei dove è presente in larga parte la certificazione B1). Dal 2015 il CdS ha ottenuto una deroga che prevede l'idoneità B2 come requisito in uscita. Tale deroga non sarà comunque rinnovata a partire dall'a.a. 2018-2019, a decorrere dal quale gli iscritti dovranno avere l'idoneità B2 come requisito per l'immatricolazione.

**Iscritti**

Il dato inerente il numero degli iscritti appare molto elevato rispetto al numero annuo di immatricolazioni e alla durata del CdS, anche relativamente alla media dell'area geografica e a quella nazionale. Nell'arco temporale si registra un lieve calo degli iscritti (da 241 nel 2013 a 194 nel 2015) che tuttavia è parzialmente dovuto al calo delle immatricolazioni del 2014.

**iC13**

La percentuale di CFU conseguiti al I anno su CFU da conseguire si presenta positiva, è in linea con il dato dell'area geografica di riferimento e superiore al dato nazionale. La situazione è confermata dagli indicatori IC15 e IC15bis.

**iC16**

Il dato percentuale relativo agli studenti che proseguono al secondo anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 40 cfu al primo è positivo, ha un andamento stabile e tendente ad un lieve aumento. Nel 2013 il dato era più basso rispetto alla media dei CdS nell'area geografica di riferimento, ma si è allineato nel 2015; rispetto alla media nazionale il dato è leggermente superiore.

**IC19**

La percentuale di ore di docenza erogata da docenti strutturati sul totale delle ore di docenza erogata è nella norma e comunque in calo nel a.a. 2018-2019 (il CdS prevede la docenza di alcuni professionisti). Si registra uno scostamento rispetto all'area geografica che ha una percentuale più alta, mentre risulta in linea con il panorama nazionale. A seguito del reclutamento effettuato di recente, l'aspettativa rispetto a

questo indicatore è di miglioramento.

IC22

La percentuale di immatricolati che si laureano entro la durata normale del corso è bassa (nel medio periodo tra il 25 e il 32% per ogni coorte di immatricolati), con la sola eccezione dell'anno 2013. Si tratta di un valore sensibilmente più contenuto anche rispetto alla media dei CdS dell'area geografica e nazionale. Tale situazione si riflette sull'elevato numero degli iscritti rispetto agli immatricolati e alla durata regolare del corso (vedi sopra: iscritti e iscritti in regola). Si invita il Collegio didattico ad intervenire, facendo un'indagine sia sul profilo degli studenti fuori corso sia sugli eventuali elementi del CdS che rappresentano un ostacolo per la carriera, e a mettere in campo azioni correttive. Da tenere in considerazione che una parte importante degli iscritti è costituita da studenti-lavoratori e da lavoratori-studenti.

iC24

La percentuale degli abbandoni è limitata, in linea con l'area geografica e il panorama nazionale; tuttavia questo dato va interpretato anche in rapporto a quello precedente sulla regolarità degli studi.

iC25

Per quanto riguarda la soddisfazione dei laureati, la maggior parte degli intervistati esprime un parere positivo: il 62% degli intervistati dichiara decisamente sì (36% a livello nazionale), il 31% dichiara più sì che no (47% a livello nazionale), il 5% dichiara più no che sì (14% a livello nazionale). Il 91% degli intervistati si iscriverebbe allo stesso corso di questo ateneo (68% a livello nazionale).

Il 57% degli intervistati ha frequentato più del 75% degli insegnamenti previsti (65% dato nazionale); il 48% e il 45% degli intervistati valutano decisamente adeguato e abbastanza adeguato il carico di studio degli insegnamenti rispetto alla durata del corso (40% e 52% dato nazionale); il 51% e il 48% degli intervistati si ritengono decisamente soddisfatti e soddisfatti più sì che no del rapporto con i docenti (31% e 59% dato nazionale). Segnaliamo che la valutazione delle aule, delle postazioni informatiche e delle altre attrezzature per le attività didattiche è per lo più negativa, specie in rapporto al dato nazionale. Riguardo in particolare alle aule possiamo confermare che buona parte non sono adeguate soprattutto tenendo conto che nei corsi magistrali si cerca di attuare una didattica interattiva che richiederebbe una disposizione delle sedie mobili per permettere lavori in piccoli gruppi. Banchi e sedie sono invece quasi dovunque fissi, immaginati per lezioni frontali.

iC26

La situazione relativa all'attività post-laurea si presenta abbastanza soddisfacente, se si considerano le difficoltà che interessano il mercato del lavoro, l'occupazione giovanile, il pubblico impiego. Ad un anno dalla laurea lavorava il 57% (43% dato nazionale), dato stabile rispetto ai due anni precedenti; a tre anni dalla laurea lavorava il 90% (68% dato nazionale).

iC27

Il rapporto docenti/studenti si presenta costante nel triennio 2013-2015. Le percentuali sono più alte rispetto all'area geografica e al panorama nazionale. Tale percentuale dovrebbe diminuire con l'arrivo di nuovi docenti avvenuto nel 2016 e 2017, tuttavia si invita il collegio a monitorare e considerare la ricaduta sulla didattica.

## 5- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

*Includervi gli interventi ritenuti necessari o opportuni in base alle mutate condizioni e agli elementi critici individuati, alle sfide e le azioni volte ad apportare miglioramenti. Gli obiettivi dovranno avere un respiro pluriennale e devono riferirsi ad aspetti sostanziali della formazione e dell'esperienza degli studenti. Specificare attraverso quali azioni si ritiene di poter raggiungere gli obiettivi:*

### **Premessa**

Alla luce degli indicatori analizzati si suggeriscono proposte di miglioramento per l'indicatore iC22 (percentuale di immatricolati che si laureano entro la durata normale del corso)-e iC24 (percentuale di abbandoni del CdS).

***Azioni proposte***

iC22: si invita il Collegio didattico ad intervenire, facendo un'indagine sia sul profilo degli studenti fuori corso sia sugli eventuali elementi del CdS che rappresentano un ostacolo per la carriera, e a mettere in campo azioni correttive. Da tenere in considerazione che una parte importante degli iscritti è costituita da studenti-lavoratori e da lavoratori-studenti.