

## Schede tipo per la redazione dei Rapporti Annuali di Riesame - frontespizio

**Denominazione del Corso di Studio** : Organizzazione e gestione dei servizi sociali

**Classe** : Servizio Sociale e Politiche sociali LM- 87

**Sede** : Ancona

**Primo anno accademico di attivazione**: 2011/12

### Gruppo di Riesame

Dott.ssa Carla Moretti (Responsabile del CdS e Responsabile del Riesame)

Dott. Roberto Giulianelli (Docente del CdS e Responsabile/Referente Assicurazione della Qualità del CdS)

Dott.ssa Elena Spina (docente)

Sig.ra Serenella Bianchelli (Tecnico amministrativo con funzioni di segreteria)

Sig. Federica Spigarelli (studente)

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

27 ottobre ( presente il prof. Ugo Ascoli, componente del Gruppo di Riesame precedente)

21 novembre ( presente la dott.ssa Elena Spina, in sostituzione dal 1.11.2014 del Prof. Ugo Ascoli).

26 gennaio 2015: riunione del Gruppo del Riesame per recepire nel Rapporto di Riesame quanto emerge dal verbale incontro Presidenti CdS - PQA 14 gennaio 2015, ricevuto via mail del 26-01-2015 (poi da ratificare nel prossimo CCS)

Il presente rapporto ha utilizzato informazioni statistiche elaborate da più fonti; in particolare, ci si è serviti principalmente delle banche dati del Servizio Didattica - Ripartizione Procedure Informatizzate Studenti, del sistema di Gestione per la qualità, delle indagini sulla valutazione della didattica e sull'inserimento professionale dei laureati dell'UNIVPM, oltre che della banca dati di AlmaLaurea.

### Sintesi dell'esito della discussione del Consiglio del Corso di Studio.

Il Consiglio del corso di Studio, riunitosi in data 27 novembre 2014, dopo un'attenta analisi degli argomenti e un'ampia discussione approva il Rapporto annuale di riesame.

Ratificherà nella prossima riunione le integrazioni derivanti dalla riunione del 26 gennaio 2015, a seguito del verbale PQA 14 gennaio 2015.

## I - Rapporto di Riesame annuale sul Corso di Studio

### 1 - L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

#### 1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivi individuati nel rapporto di riesame precedente e iniziative intraprese.

##### **Obiettivo n. 1**

Anticipazione della pubblicazione del manifesto degli studi per migliorare l'informazione esterna sui CdS.

##### **Azioni intraprese**

L'azione è stata attuata.

##### **Obiettivo n. 2**

Pubblicazione on line della Guida alla Facoltà

##### **Azioni intraprese**

L'azione correttiva non è stata attuata, in quanto la Facoltà si è dovuta uniformare ai tempi previsti dall'Ateneo.

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

Dai dati rilevati dall'Ateneo il numero degli iscritti al Corso, per anno accademico, è di 37 studenti nell'a.a. 2012/2013 e 34 nell'a.a. 2013/2014.

Il flusso degli immatricolati passa da 20 iscritti nell'a.a. 2011/12, a 21 nell'a.a. 2012/2013 a 10 nell'a.a. 2013/14. La significativa riduzione del numero degli iscritti al primo anno (- 52,38%) è riconducibile alla disattivazione, a partire dall'a.a. 2008-09, della laurea triennale in Servizio sociale, che costituisce la formazione di base dell'assistente sociale e consente agli studenti di accedere alla laurea magistrale senza effettuare il colloquio di valutazione. Pertanto, a seguito dell'assenza di laureati in Servizio sociale nell'Ateneo dall'a.a. 2010/11, gli studenti che si iscrivono alla Laurea Magistrale provengono quasi totalmente da altri Atenei. Si rileva, inoltre, che l'offerta formativa della LM – 87 è presente in altri due Atenei della Regione Marche.

Riguardo alla provenienza geografica, i dati evidenziano sostanzialmente una corrispondenza tra l'a.a. 2012/2013 e l'a.a. 2013/2014, la maggior parte degli studenti risiede nella stessa provincia del corso (rispettivamente 12 e 13) e nella stessa regione (10 e 9). Meno numerosi sono gli studenti che provengono dallo stesso comune sede del corso (8 e 6) e da altre regioni (7 e 6). Tali dati, pur rilevando una elevata provenienza dalla Regione Marche, evidenzia anche una certa capacità di attrazione dalle altre regioni.

Rispetto al numero degli studenti fuori corso, nell'a.a. 2013/14 si rileva la presenza di 7 studenti fuori corso, a differenza dell'anno precedente in cui risultano tutti in corso. Tale dato può essere spiegato con l'elevata presenza di studenti lavoratori.

Ampiamente positivo è il dato relativo al tasso di abbandono degli iscritti, per anno di corso, nell'a. a. 2012/2013; in quanto emerge che un solo studente, al primo anno, ha abbandonato il corso. E' possibile attribuire tale risultato all'organizzazione dell'offerta della didattica, con piani formativi individualizzati, al fine di rispondere alle esigenze sia degli studenti che lavorano, sia di coloro che devono integrare alcuni aspetti della formazione di base. Nell'a.a. 2012/2013, gli studenti hanno acquisito un numero medio più elevato di CFU (43,4), rispetto all'a.a. precedente (30,8).

## 1-c INTERVENTI CORRETTIVI

### *Obiettivo 1*

*Ridefinizione dell'offerta formativa del CdS.*

Nell'ottica di rendere maggiormente attrattivo il corso di studi si procederà a una consultazione delle organizzazioni pubbliche e del settore no profit, al fine di individuare in modo adeguato la domanda formativa e ridefinire il percorso di studi.

### *Azioni da intraprendere*

Incontro con i soggetti del settore pubblico e no profit per un'analisi delle esigenze formative nell'ambito dei servizi alla persona.

### *Modalità, risorse e scadenze*

Tale incontro verrà effettuato considerando i tempi previsti per la presentazione dell'offerta formativa di Ateneo.

### *Obiettivo 2*

*Favorire la partecipazione degli studenti lavoratori al percorso formativo*

Considerata la presenza di un elevato numero di studenti lavoratori, si ritiene importante facilitare la loro frequenza al corso di studi definendo orari di lezioni e modalità didattiche che consentano di facilitare la loro partecipazione, anche al fine di ridurre il numero degli studenti fuori corso.

### *Azioni da intraprendere*

Incontro con gli studenti non frequentanti al fine di rilevare le loro esigenze e individuare insieme i tempi e le forme didattiche più appropriate.

### *Modalità, risorse e scadenze*

Verranno effettuati incontri con gli studenti non frequentanti nel periodo di inizio delle lezioni, inoltre si faciliterà il raccordo con gli stessi.

## **2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE**

### **2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI**

#### **Obiettivo n. 1**

Miglioramento diffusione informazioni dei questionari sulla didattica.

#### **Azioni intraprese**

L'azione è stata attuata.

#### **Obiettivo n. 2**

Ricognizione delle problematiche dell'esperienza didattica degli studenti del primo anno.

#### **Azioni intraprese**

L'azione è stata attuata; consultazione da parte degli organismi del Corso di Studio con gli studenti al fine di individuare i punti critici percepiti in relazione alla didattica e all'organizzazione del primo anno.

## 2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DI DATI, SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI

Il quadro generale, relativo alla valutazione degli studenti frequentanti nel 2013, è ampiamente positivo.

Gli studenti si dicono complessivamente soddisfatti (“più sì che no” e “decisamente sì”) degli insegnamenti nella misura del 89,09%; l’organizzazione complessiva degli insegnamenti è apprezzata dall’85,46% dei frequentanti.

La chiarezza nella definizione delle modalità degli esami é attestata dal 96,36%; la reperibilità dei docenti (98,18%); la loro capacità di stimolare l’interesse verso la disciplina e la chiarezza espositiva (92,73%); la proporzione fra lo studio e i crediti assegnati (85,46%); l’adeguatezza del materiale didattico (92,72%).

Molto positiva è anche la valutazione degli studenti non frequentanti nel 2013.

Gli studenti sono complessivamente soddisfatti (“più sì che no” e “decisamente sì”) degli insegnamenti nella misura del 90%. La chiarezza nella definizione delle modalità degli esami é attestata dal 90%; la reperibilità dei docenti e l’interesse agli argomenti dell’insegnamento (93,33%); la proporzione fra lo studio e i crediti assegnati e l’adeguatezza del materiale didattico (96,66%).

Dall’indagine svolta da AlmaLaurea sui laureati nell’anno solare 2013 si conferma il quadro positivo emerso dall’analisi degli omologhi dati del 2012. Stabile, nella sostanza, risulta la quota di quanti si ritengono complessivamente soddisfatti (79% vs 82,4%) del corso in Sistemi socio-sanitari e pubblica amministrazione, classi LM-77 e LM-87 (corso precedente all’istituzione dell’attuale LM-87. Lo stesso può dirsi circa il rapporto con i docenti, che raccoglie il giudizio positivo del 93% degli intervistati (94,1% nell’anno precedente), e del carico di studio, ritenuto sostenibile dal 90% (94,1% nel 2012).

Un aumento sensibile si rileva in merito alla qualità delle aule, giudicata favorevolmente dall’86% (76,4% nel 2012). Tutti gli intervistati hanno espresso parere positivo sulla organizzazione degli esami, mentre in merito alle postazioni informatiche, alle attrezzature per le altre attività didattiche e alla biblioteca si è detto soddisfatto il 79% del campione.

Dalla comparazione con gli omologhi dati relativi all’intero Ateneo emerge una sostanziale corrispondenza in merito alla sostenibilità del carico di studio, alla soddisfazione per il rapporto con i docenti, alla valutazione delle aule e delle biblioteche. Sensibilmente maggiore, sempre rispetto ai complessivi dati di Ateneo, appare la valutazione dei laboratori, delle esperienze pratiche, ecc. (79% vs 63%) e dell’organizzazione degli esami (100% vs 91%), mentre è più bassa la quota di coloro che si dicono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (79% vs 89%) e delle postazioni informatiche (79% vs 91%).

## 2-c INTERVENTI CORRETTIVI

### *Obiettivo 1*

*Rendere disponibile la guida non definitiva con i programmi degli insegnamenti prima dell’inizio delle lezioni.*

Sempre più spesso gli studenti chiedono di conoscere i programmi e i docenti dei corsi prima dell’inizio delle lezioni. Per assecondare questa esigenza, si vuole rendere disponibile prima

dell'inizio delle lezioni la guida non definitiva.

#### *Azioni da intraprendere*

Coinvolgere la struttura competente affinché condivida l'obiettivo e le conseguenti azioni. Informare il RAQ di Facoltà per l'aggiornamento dei documenti della qualità.

#### *Modalità, risorse e scadenze*

La struttura della Presidenza, in quanto organo di coordinamento che raccoglie e gestisce la guida per tutti sei i corsi di studio e dispone del relativo personale, si assumerà la responsabilità dell'azione e il rispetto della scadenza.

Tempi di attuazione: rendere disponibile la guida con i programmi degli insegnamenti per l'a.a. 2015-16 entro il 14 settembre 2015. In alternativa, rendere disponibile sul sito la guida ai corsi della Facoltà, entro la metà di luglio 2015.

#### *Obiettivo 2*

*Comprendere l'attendibilità delle schede di valutazione della didattica compilate on-line, senza abbandonare la procedura basata sul cartaceo.*

Seguendo le indicazioni dell'Anvur, le schede di valutazione della didattica vengono compilate on-line nel momento in cui lo studente si prenota per l'esame. Potrebbe essere passato anche diverso tempo rispetto allo svolgimento effettivo del corso. Molti studenti si sono inoltre lamentati, dicendo che la compilazione in quel momento è indesiderata e si cerca quindi di svolgerla minimizzando i tempi, senza ponderare le risposte fornite.

Per la valutazione della didattica, dall'a.a. 1995-96 la Facoltà di Economia "G. Fuà" adotta una procedura basata sulla distribuzione in aula delle schede cartacee, ritenuta assai affidabile, che non si vuole abbandonare. In passato, in altre facoltà dell'ateneo, le sperimentazioni on-line non avevano offerto buoni risultati.

Tutto ciò premesso, stante i dubbi affiorati, si tratta di confrontare i risultati che emergono con le due procedure, per capire se vi sono diversità statisticamente rilevanti.

#### *Azioni da intraprendere*

Coinvolgere la struttura competente affinché condivida l'obiettivo e le conseguenti azioni. Informare il RAQ di Facoltà per l'aggiornamento dei documenti della qualità.

#### *Modalità, risorse e scadenze*

La struttura della Presidenza, in quanto organo di coordinamento che raccoglie, gestisce ed elabora le schede di valutazione per tutti sei i corsi di studio e dispone del relativo personale, si assumerà la responsabilità dell'azione e il rispetto della scadenza. Il RAQ di Facoltà annoterà nelle Azioni di Miglioramento (M04PG03) l'attuazione dell'azione in esame, comunicandolo al responsabile del corso di studio.

Tempi di attuazione: svolgere le elaborazioni necessarie e rendere noti i risultati del confronto entro giugno 2015.

### **3 – L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO**

#### **3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI**

##### **Obiettivo n. 1**

Adeguamento stage post laurea alla nuova normativa nazionale e regionale.

##### **Azioni intraprese**

L'azione correttiva è stata attuata.

##### **Obiettivo n. 2**

Nuovo questionario di Facoltà per gli stage.

##### **Azioni intraprese**

L'azione correttiva è stata attuata; è stata avviata una rilevazione sistematica degli esiti degli stage attraverso un questionario che indica, da un lato, la valutazione che enti e aziende danno degli studenti, della loro preparazione e dei relativi punti di forza e debolezza e, dall'altro, fornisce elementi sul giudizio degli studenti tirocinanti riguardo all'esperienza complessiva.

#### **3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI**

Per lo svolgimento dello stage sono attive un numero elevato di convenzioni con enti pubblici, organizzazioni private e del terzo settore che operano in ambito sanitario, socio-sanitario e sociale. I dati relativi agli stage, complessivamente 7, evidenziano un giudizio ampiamente positivo (ottimo e buono), da parte degli studenti, dei tutor aziendali, soprattutto in termini di presenza, disponibilità e assistenza.

Tra i punti di forza maggiormente riscontrati dagli studenti emergono aspetti quali: il completamento del proprio bagaglio conoscitivo, lo sviluppo di importanti relazioni utili per il futuro, il rafforzamento delle conoscenze acquisite durante il percorso di studi con una realtà lavorativa e l'apprendere come muoversi in un contesto di lavoro. Meno presenti sono gli aspetti che riguardano: lo sviluppo di migliori capacità nella relazione con gli altri, la conoscenza di altre opportunità di impiego, il capire realmente i propri interessi e l'inserimento rapido nel mondo del lavoro. Tutti gli studenti consiglierebbero l'esperienza di stage a un amico che sta per concludere gli studi.

Riguardo alle opinioni degli enti e delle organizzazioni che hanno ospitato gli studenti per le attività di stage, i giudizi espressi dai tutor aziendali (8) nell'attestazione conclusiva sono risultati molto positivi, soprattutto riguardo la regolarità della frequenza, la capacità di integrazione con l'ambiente di lavoro, il grado di partecipazione dello studente e la realizzazione del progetto formativo. Buona, inoltre, è la valutazione rispetto alla preparazione nelle materie di base/specialistiche e all'impegno nel risolvere i problemi.

In merito allo stage, particolarmente significativo al fine del raggiungimento degli obiettivi formativi del corso, si evidenzia che l'esperienza degli studenti è sostenuta da una progettualità e un monitoraggio costante tra l'università e l'ente/organizzazione.

Dai dati sulla condizione occupazionale dei laureati nel 2012, a un anno dalla laurea, emerge che il tasso di occupazione (relativamente a 26 intervistati) è del 57% , il 25 % degli occupati utilizza nel lavoro in misura elevata le competenze acquisite con la laurea e il guadagno mensile netto è di Euro 709.

Dalla comparazione con i dati omologhi dell'intero Ateneo, i valori relativi alla condizione occupazionale dei laureati del corso risultano più bassi. I dati di Ateneo evidenziano un tasso di occupazione del 70%, di cui il 50% utilizza in misura elevata le competenze acquisite con la laurea e il guadagno mensile netto è di Euro 1039. Inoltre, rispetto alla soddisfazione per il lavoro svolto, si rileva che la media dei laureati del corso è di 6,5 e quella di Ateneo di 7,2.

### 3-c INTERVENTI CORRETTIVI

#### *Obiettivo 1*

*Favorire lo stage in organizzazioni, nell'ambito pubblico e no profit, che consentano agli studenti di sperimentare opportunità occupazionali più 'innovative'.*

L'emergere di nuove richieste nell'ambito dei servizi alla persona evidenzia l'importanza che gli studenti sperimentino contesti occupazionali maggiormente rispondenti alle successive possibilità occupazionali.

#### *Azioni da intraprendere*

Verrà attuato un raccordo con alcune organizzazioni pubbliche e no profit per valutare e definire i possibili ambiti, che rispondano alle finalità sopra evidenziate, in cui gli studenti potranno effettuare lo stage.

#### *Modalità, risorse e scadenze*

Nel periodo precedente allo svolgimento dello stage si prenderanno contatti con i referenti delle organizzazioni al fine di individuare gli ambiti occupazionali più adeguati; inoltre verrà effettuato un monitoraggio dello stage in itinere.

#### *Obiettivo 2*

*Monitoraggio dei seminari, tenuti nei corsi, in cui si coinvolgono figure del mondo del lavoro.*

In molti insegnamenti si tengono dei seminari con professionisti del mondo del lavoro, ma non si tiene un monitoraggio sistematico di tali iniziative; in via sperimentale, partendo solo con alcuni corsi, si ritiene importante rilevare gli obiettivi raggiunti.

#### *Azioni da intraprendere*

Coinvolgere la struttura competente (Presidente del Corso di Studio/Dipartimento) affinché condivida l'obiettivo e le conseguenti azioni. Informare il RAQ di Facoltà per l'aggiornamento dei documenti della qualità.

#### *Modalità, risorse e scadenze*

Il Consiglio del Corso di Studio individuerà i corsi su cui svolgere il monitoraggio.

Il RAQ di Facoltà annoterà nelle Azioni di Miglioramento (M04PG03) l'attuazione dell'azione in esame, comunicandolo al responsabile del corso di studio.

Tempi di attuazione: entro febbraio 2015 individuare i corsi da monitorare; entro giugno 2015 divulgare i risultati di tale rilevazione.