



COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI-STUDENTI

* * *

RELAZIONE ANNUALE 2017

La Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS) istituita con delibera del Consiglio di Dipartimento del 24.10.2012 e nominata con D.R. n. 692 del 17.12.2012, modificata da ultimo nella componente docente con delibera del Consiglio di Dipartimento del 11.01.2017 e ricostituita con successivo D.R. n. 170 del 29.05.2017, comprende quattordici membri – sette docenti e sette studenti – e risulta così composta:

DOCENTI	RAPPRESENTANTI STUDENTI
BARCHIESI Luca (Presidente)	BRUNI Sara
BARTOLACELLI Alessio	FORTUNA Marco
CONTIGIANI Ninfa	GIACCHETTI Angelo
LONGO Erik	GIAMBUZZI Enrico Maria
RAITERI Monica	MARTORANO Valentina
TRIPODI Andrea Francesco	MILLOZZI Giacomo Maria
VILLAMENA Stefano	VERRATTI Noemi

La relazione della Commissione Paritetica Docenti-Studenti si basa sui seguenti documenti:

- Linee Guida per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di studio universitari del 5.5.2017, aggiornate al 10.8.2017;
- dati della valutazione della didattica relativi all'anno accademico 2015/2016 (fonte dati: MIA-Monitor integrato di Ateneo);
- Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio (SUA-CdS) a.a. 2017/18;
- programmi didattici dei singoli insegnamenti suddivisi per CdS per l'a.a. 2017/18;
- schede di monitoraggio annuale dei CdS anno 2017;
- relazioni della Commissione paritetica docenti-studenti degli anni precedenti;
- relazione annuale del Nucleo di Valutazione 2017;
- rapporto di audit interno relativo al corso di laurea magistrale in Scienze dell'amministrazione pubblica e privata (Classe LM-63) del 6.4.2017;
- verbali dei Consigli dei Corsi di studio del Dipartimento anni 2016 e 2017;
- relazione finale della CEV del 28.12.2015;
- rapporto ANVUR Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio dell'Università degli studi di Macerata del 22 marzo 2016.



I Corsi di studio oggetto della presente relazione sono:

- 1) CORSO DI LAUREA MAGISTRALE a ciclo unico IN GIURISPRUDENZA (Classe LMG/01);**
- 2) CORSO DI LAUREA IN SCIENZE GIURIDICHE APPLICATE (Classe L-14) – Sede di Jesi;**
- 3) CORSO DI LAUREA IN TEORIE, CULTURE E TECNICHE PER IL SERVIZIO SOCIALE (Classe L-39);**
- 4) CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN SCIENZE DELL'AMMINISTRAZIONE PUBBLICA E PRIVATA (Classe LM-63) – Sede di Jesi;**
- 5) CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN POLITICHE E PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI ALLA PERSONA (Classe LM-87).**

La Commissione ha espresso le sue valutazioni e formulato alcune proposte di miglioramento in merito agli argomenti definiti nei quadri A-F, secondo quanto previsto dall'allegato 7 alle predette Linee Guida per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari.

1. CORSO DI LAUREA MAGISTRALE a ciclo unico IN GIURISPRUDENZA (Classe LMG/01)

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

I questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, aggiornati al 9 febbraio 2017, evidenziano un grado di "soddisfazione complessiva" che, tanto per i frequentanti che per i non frequentanti, riporta una media lievemente al di sotto di quella corrispondente al Dipartimento di Giurisprudenza e all'Ateneo.

Il dato complessivo resta di certo positivo e non vi sono invero casi degni di nota in cui, con particolare riguardo al singolo insegnamento, figurino un livello di soddisfazione complessiva che si mostri sensibilmente al di sotto della media, sia della Classe specifica che degli altri due indicatori (Dipartimento e Ateneo).

In linea generale, si osserva che il Gruppo di Riesame, che con cadenza periodica dovrebbe monitorare i dati risultanti dai questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, potrebbe ancora avere margini per migliorare le procedure finalizzate ad individuare, attraverso l'analisi dei questionari, le eventuali criticità emergenti, per poi avviare, attraverso consultazioni e/o confronti con i diretti interessati, ovvero i titolari degli insegnamenti in cui tali criticità emergono, momenti di riflessione dai quali possano emergere le verosimili cause dei problemi rilevati e le praticabili soluzioni. Gli esiti di tali consultazioni e/o confronti potrebbero poi essere riportati e discussi in seno al Consiglio di Classe, il quale dovrebbe infine trasmettere al



docente interessato le proposte di miglioramento, e fissare un termine entro il quale il docente dovrà riferire al Gruppo di Riesame circa le misure adottate.

Allo stato, i verbali del Consiglio di classe non registrano alcun particolare e specifico momento da cui traspaiano forme di gestione e utilizzazione dei ridetti questionari, né diretta, né attraverso il Gruppo di Riesame; per cui è evidente la necessità di elaborare quanto prima procedure che, sulla falsariga dei suggerimenti dianzi proposti, diano vita a momenti costanti e ripetuti di consultazione e/o confronto con i docenti titolari degli insegnamenti che ancora presentano, sulla base delle indicazioni che i questionari offrono, verosimili e concreti margini di migliorabilità.

Si osserva inoltre che, più in generale, il sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti non sembra ancora idoneo ad esprimere quelle potenzialità che in termini di efficienza costituiscono un passaggio obbligato per migliorare il grado di significatività e attendibilità dei dati che emergono dai questionari sul livello di soddisfazione; questi infatti, vengono compilati solo nel momento immediatamente antecedente l'iscrizione agli esami, cioè in un momento in cui lo studente è portato a vivere questa esperienza piuttosto come un adempimento burocratico, un atto dovuto, al fine di poter accedere alla iscrizione, e non, come invece dovrebbe essere, quale occasione di autentica e meditata riflessione critica.

Si suggerisce pertanto una modifica del sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti: a) collegando la compilazione del questionario al momento della fine del semestre di lezioni, garantendo un sufficiente lasso di tempo prima del periodo di apertura delle iscrizioni all'esame; b) aumentando le occasioni di sensibilizzazione degli studenti circa l'importanza del questionario, attraverso la comunicazione per mezzo dei canali social, l'organizzazione di incontri ad hoc con le rappresentanze studentesche, la componente studentesca della Commissione, anche con la presenza di docenti, l'intervento programmato in occasione delle lezioni che risultano maggiormente frequentate, ciò soprattutto in prossimità degli esami e comunque in un momento sufficientemente avanzato dei corsi, quando, cioè, lo studente può già essersi fatto un'idea; b.1) facendo sì che gli incontri servano anche ad orientare gli studenti sull'uso dei questionari; c) istituendo momenti nei quali i rappresentanti degli studenti presenti all'interno del Consiglio di Classe, in collaborazione con i docenti che hanno preso parte agli incontri, relazionino su tali incontri, riferendo sui relativi esiti e sulle eventuali problematiche emerse; d) facendo sì che il Consiglio di Classe, in collaborazione con il Consiglio di Dipartimento di Giurisprudenza, dopo avere valutati i dati in loro possesso, possano esprimere i propri suggerimenti per formalizzare procedure che puntino a migliorare la raccolta, la gestione e il trattamento delle opinioni.



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

La valutazione della didattica in base ai dati aggiornati al 9/2/2107, avuto riguardo alle opinioni degli studenti, rimarca un livello di soddisfazione complessiva che si avvicina alla media del Dipartimento e dell'Ateneo, essendo poco al di sotto, e ciò sia con riferimento al giudizio sulla adeguatezza del materiale didattico che con riferimento al giudizio, in termini utilità per l'apprendimento della materia, degli ulteriori ausili didattici che consistono perlopiù in attività didattiche integrative come esercitazioni, seminari e tutorati. Al di là del dato aggregato, occorre inoltre rilevare che molto spesso, cioè in relazione a svariati insegnamenti, il livello di soddisfazione espresso dalla opinione degli studenti è talvolta superiore alle medie di Dipartimento e di Ateneo.

Si osserva preliminarmente che in un CdS come quello in esame, volto essenzialmente a formare un giurista solidamente preparato per l'accesso alle professioni forensi tradizionali di magistrato, notaio e avvocato, l'incentivazione dell'attività didattica per mezzo dell'implementazione del ricorso a strumenti e/o attrezzature di tipo tecnologico, così come il ricorso ad esperienze di laboratorio, le quali pur sempre alludono ad ambientazioni fornite di installazioni e apparecchi per osservazioni, misurazioni, studi, esperienze e/o esperimenti tecnici o scientifici, essendo difficile da immaginare, finisce per integrare un indicatore di performance del CdS la cui praticabilità appare decisamente residuale.

Sicché, di esso residua essenzialmente l'analisi e la valutazione sull'eventuale introduzione nel CdS di innovativi metodi e/o modi di insegnamento, metodi e/o modi innovativi se posti ovviamente a raffronto con i tradizionali metodi di divulgazione del sapere in tale contesto. A questo proposito, è importante segnalare l'esperienza di partecipazione dei docenti del Dipartimento di Giurisprudenza, cui afferisce il Corso in esame, al programma di didattica innovativa, dal quale dovrebbero provenire indicazioni ulteriori per l'implementazione anche delle attrezzature al fine di migliorare le metodologie didattiche.

Si evidenzia inoltre che il Corso evidenzia un impegno, veramente pregevole per costanza e qualità, dedicato in particolare a due fondamentali aspetti: l'uno, decisamente incidente sulla efficacia e sulla qualità della didattica; l'altro, sul versante della tensione verso il conseguimento del livello programmato degli obiettivi di apprendimento. Ci si riferisce, nel primo caso: alla attenzione riservata al coordinamento delle attività formative tra le materie potenzialmente affini, ed alla verifica, tutt'altro che scontata, della assenza di disparità tra i programmi di insegnamento impartiti dalle cattedre con partizione A-L e M-Z, sotto il profilo soprattutto del peso e della complessità delle questioni affrontate; nel secondo caso, al



percorso didattico in ambito giuridico in lingua inglese e all'impegno commendevole del Gruppo di Riesame in relazione al rapporto reso in forma istituzionalizzata con le parti interessate (c.d. stakeholders).

Si osserva inoltre che l'esposizione ancora molto embrionale di una iniziativa volta a valorizzare la didattica per mezzo del ricorso alla discussione di casi pratici, potrebbe essere senz'altro un'ulteriore occasione di miglioramento del livello e della qualità dell'insegnamento, soprattutto per quanto riguarda le materie c.d. professionalizzanti, purché l'attuazione di un tale innovativo metodo e/o modo di insegnamento sia dapprima consapevolmente ideata e adeguatamente "ingegnerizzata" – ciò che allo stato non si può di certo dire – e poi sia praticata con misura, cioè in modo da non frammentare l'unitarietà e la sistematicità della materia insegnata. Ma per preservare entrambi gli obiettivi – la cui realizzazione può senz'altro integrare una sorta di "laboratorio" didattico, se per laboratorio s'intende anche quel luogo dove si deve apprendere l'arte o mestiere del giurista – è auspicabile che all'idea e alla realizzazione di un tale "laboratorio" concorrano docenti e pratici, convergenza virtuosa di saperi ed esperienze.

Si osserva infine, più in generale, che nei programmi di insegnamento del Corso l'abbinamento "obiettivi formativi/risultati di apprendimento" conduce ad una tendenziale sovrapposizione tra i due piani, che invece dovrebbero figurare in modo da poter essere tra di loro distinguibili: si consiglia pertanto di avviare sul punto un confronto da cui possa uscire un'indicazione quanto più possibile univoca su ciò che debba intendersi per "obiettivo formativo" e per "risultato di apprendimento atteso", e su quali debbano essere i dati e/o informazioni e/o indicazioni che il docente dovrebbe fornire, a questo proposito, in sede di strutturazione del programma di insegnamento; sul dato relativo alla coerenza tra programmi di insegnamento ed obiettivi formativi, il Corso dovrebbe dedicare una maggiore attenzione, anche nel dare conto dei risultati delle verifiche su eventuali scollamenti rilevati tra programma di insegnamento e obiettivo formativo, onde consentire a tutto il corpo docente di poter migliorare costantemente i contenuti della propria pagina informativa, oltre che la relativa forma di espressione.

Si osserva infine, in ordine alla efficienza delle aule e dei luoghi di studio, che quando si avviano lavori di ristrutturazione occorre prestare particolare attenzione a tutti quegli accorgimenti che consentano allo studente di poter fare comodamente uso dei propri strumenti informatici; non sembra inutile al riguardo che gli uffici tecnici incaricati di predisporre e attuare i progetti e i lavori da eseguire, raccolgano di volta in volta il parere e/o le



indicazioni anche delle rappresentanze studentesche presenti all'interno del Consiglio di Dipartimento cui afferisce il Corso.

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

Si osserva che l'esposizione ancora molto embrionale di un'iniziativa volta ad introdurre un momento all'interno del Corso dedicato alla scrittura di testi giuridici, potrebbe essere senz'altro un'ulteriore occasione di miglioramento del livello e della qualità, oltre che dell'insegnamento, anche dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi.

Da questo punto di vista infatti, sembra di poter rilevare che i programmi di insegnamento afferenti al Corso presentino ancora una tale carenza strutturale, costituita proprio dal fatto che si tende tuttora ad utilizzare normalmente, quale metodo di accertamento delle conoscenze e delle abilità acquisite, la prova orale, che si traduce come noto in un colloquio di poche decine di minuti, di regola unico, in cui lo studente deve riferire verbalmente al docente su argomenti da quest'ultimo proposti in forma di quesito, anch'esso esplicitato verbalmente. La prova orale, essendo sostanzialmente un colloquio, non di rado tende a divenire "colloquiale" anche quanto alle forme espressive usate dagli studenti, i quali cioè sono portati talvolta ad usare un linguaggio tutt'altro che colto e/o tecnico-giuridico, prediligendo un linguaggio comune e/o corrente, dunque non esattamente "formale". Nulla toglie al fatto che lo studente deve imparare ad utilizzare il lessico e il discorso giuridico, l'ulteriore fatto che da esso ci si deve attendere anche che sappia scrivere, il che significa formulare per iscritto un discorso giuridico con l'uso del lessico colto e/o tecnico corrispondente; ci si deve attendere cioè, dallo studente, che egli sappia, al termine del corso di studi, tanto parlare quanto scrivere con adeguata appropriatezza lessicale ed argomentativa.

Si suggerisce pertanto di non rinviare oltre una riflessione ampia e approfondita sul punto, per evitare che l'imparare a scrivere in modo corretto in senso (lessicale, sintattico e grammaticale, oltre che più strettamente) giuridico non resti soltanto appannaggio occasionale di qualche insegnamento – che tale obiettivo tende a praticare con l'introduzione di una prova scritta accanto alla prova orale, in luogo della sola prova orale – ma diventi finalmente un metodo di accertamento delle conoscenze e delle abilità acquisite quanto più possibile diffuso e costante.

A questo fine, si suggerisce: a) di attivare un corso ad hoc sulla teoria e tecnica dell'argomentazione giuridica – mutuabile all'interno dei piani di studio di Giurisprudenza e Scienze giuridiche applicate – con almeno 20 ore di didattica frontale (4 CFU) da attingere per



esempio dalla voce “Scelta dello Studente”, proposta, questa, peraltro in linea con quella emersa nell’ambito della commissione incaricata del progetto di innovazione della didattica; b) di riservare, all’interno delle materie base e professionalizzanti (filosofia del diritto, diritto costituzionale, diritto privato, diritto penale, diritto commerciale, diritto del lavoro, diritto amministrativo, per esempio) un certo numero di crediti formalmente assegnati all’apprendimento di tali conoscenze ed abilità.

D. Analisi e proposte sulla completezza e sull’efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico

Le nuove schede di monitoraggio annuale, accompagnate dalle linee di indirizzo metodologico espresse dal Presidio della Qualità di Ateneo il 21/7/2017, rendono senz’altro più agevole la consultazione dei dati e l’individuazione delle criticità che devono poi essere esaminate e affrontate dai Corsi di Studio. In linea generale, questi ultimi dovrebbero auspicabilmente fissare quattro riunioni annuali, nei mesi di marzo, giugno, settembre e dicembre di ogni anno, in corrispondenza dell’aggiornamento degli indicatori, in modo da monitorare progressivamente l’andamento degli indicatori stessi e valutare *in progress* l’efficacia delle azioni intraprese, ovvero la opportunità di modificarne gli aspetti operativi. Le riunioni collegiali dovrebbero anche essere la sede preferenziale per l’individuazione di nuovi strumenti di intervento.

Si rileva inoltre che il collocare durante l’anno un’azione di costante verifica dell’andamento degli indicatori dovrebbe favorire, tra l’altro, la predisposizione dei materiali utili al fine del riesame ciclico che a regime riguarderà tutti i corsi e non solo le ipotesi di modifica all’ordinamento didattico.

Con particolare riguardo al metodo e ai contenuti del “Commento agli indicatori” del presente Corso si osserva che l’impostazione sull’analisi degli indicatori prescelta dal Corso può essere senz’altro considerata esemplare, per l’ordine con cui sono stati presi in esame gli indicatori, e per l’esaustività, pur nella necessaria sinteticità, dei commenti a ciascuno di essi dedicati. In generale però deve essere rilevato come non sia assolutamente scontato che l’andamento soprattutto di taluni dati, in particolare quando essi vengono rilevati periodicamente a breve distanza di tempo (e non si può certo dire che una rilevazione sistematica annuale non sia una rilevazione con cadenza piuttosto ravvicinata), si presti ad essere sempre agevolmente interpretato “in tempo reale”; in questo senso, non è escluso che in certi casi, per l’efficacia del monitoraggio, intesa quale capacità di saper cogliere e dare significato ad fatto o ad un insieme di fatti, per ridurli ad indice rivelatore di una certa tendenza, una disamina eccessivamente frequente potrebbe rivelarsi poco utile, se non addirittura nociva, poiché si



tradurrebbe in un'opera di rilevazione dati improntata ad una sorta di "accanimento statistico" fine a sé stesso, improduttivo sotto il profilo della ideazione e successiva messa in campo dei correttivi, giacché questi potrebbero rivelarsi in tal senso intempestivi. Si auspica pertanto che il CdS, nell'ambito della sua indiscussa autonomia: a) posto che le linee di indirizzo metodologico del PQA specificano che resta la possibilità per ciascun CdS di analizzare anche altri indicatori "pertinenti agli obiettivi formativi specifici di ciascun corso", si adoperi, insieme agli altri organi competenti destinatari delle linee di indirizzo, per individuare, se del caso, eventuali altri indicatori confacenti alla natura del Corso; b) compia una riflessione che porti poi alla definizione di una procedura che, se del caso, diversifichi, ove ritenuto opportuno e/o necessario, la tempistica sottesa alla rilevazione di ciascun indicatore.

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

A questo proposito, occorre ricordare che la Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (SUA-CdS) è quel documento che per ogni Corso costituisce, tra l'altro, una sorta di carta d'identità, in quanto raccoglie tutta una serie di informazioni (in particolare e in sintesi: obiettivi della formazione, esperienza dello studente, risultati della formazione e, più in generale, organizzazione del CdS) idonee ad agevolare la conoscibilità del CdS da parte dei vari portatori di interesse. Si rammenta che la SUA-CdS si rivolge in particolare alle organizzazioni rappresentative della produzione di beni e servizi e delle professioni, per verificare in quale misura il CdS recepisce la loro domanda di competenze; agli studenti che vogliono accedere a determinati sbocchi professionali, o soddisfare bisogni di natura espressiva, legati a interessi, desideri e aspirazioni; alle loro famiglie, per verificare in quale misura i risultati di apprendimento attesi del CdS recepiscono la loro richiesta di preparazione. A questo fine, si comprende agevolmente come un tale documento sarà in grado di assicurare appieno la realizzazione della funzione per cui è nato se, nel fornire le informazioni sulle attività del CdS, sia particolarmente curato nelle parti in cui indica la domanda di formazione che il CdS intende soddisfare, i risultati di apprendimento che si propone di raggiungere, le modalità e le risorse per raggiungerli, i criteri per assicurarne e verificarne il sistematico raggiungimento.

La cura nella redazione di tali parti si spiega soprattutto in ragione del fatto che essendo un tale documento pubblico, accessibile via web, dovrà essere redatto innanzitutto in un linguaggio divulgativo, sobrio e chiaro; e ci si dovrà inoltre preoccupare di evitare che i contenuti in esso espressi siano ripetitivi e ridondanti, oltre che tralaticciamente riprodotti di anno in anno, anche se superati dal corso degli eventi o divenuti per qualsiasi ragione inutili.



Ulteriore rilievo riguarda il tenore delle informazioni destinate ad essere ivi contenute, rappresentate e comunicate all'esterno: la SUA-CdS non deve porsi obiettivi di miglioramento, giacché questa attività è riservata alla fase del riesame, ma deve riportare solo iniziative già in atto, descrivendo, cioè, l'esistente. In altri termini, se un dato servizio non esiste, ma si prevede di attivarlo, esso deve essere prima inserito nel Rapporto di Riesame, quindi messo in atto e solo allora può essere citato nella SUA-CdS successiva.

Il presente CdS invero si dedica alla attività di compilazione della SUA-CdS in modo sistematico; è auspicabile tuttavia che: a) si adoperi per migliorarne, soprattutto nelle parti dedicate a comunicare all'esterno le informazioni più sopra evidenziate, il tenore dei contenuti e l'efficacia della modalità espressiva; b) si limiti a riportare in essa solo le iniziative già in atto; c) renda, nei verbali di CdS, meno oscuro e più intellegibile il contenuto della verbalizzazione quando si tratta di riportare gli esiti della analisi e della discussione sui contenuti della scheda SUA-CdS, evitando cioè sintesi la cui accentuazione inevitabilmente finisce per pregiudicare il senso stesso della verbalizzazione, con conseguente pregiudizio per l'attività dei valutatori esterni (Commissione Paritetica, Nucleo di Valutazione, Commissioni di esperti di valutazione (CEV) inviati da ANVUR, etc.), quando si tratta di effettuare la valutazione del CdS.

F. Ulteriori proposte di miglioramento

Poiché ciascun docente è impegnato come *tutor* nell'ambito del progetto *I care* si potrebbe utilizzare questa preziosa occasione di contatto personale con gli studenti come ulteriore modalità di rilevazione delle sue opinioni riguardo ad eventuali criticità rilevate in relazione agli insegnamenti e, più in generale, di carattere organizzativo: fruibilità degli orari delle lezioni, situazione delle aule (sufficientemente aerate e/o riscaldate, comoda visione dello schermo, giudizio sulla dotazione delle tecnologie didattiche, ecc.), tempi di spostamento tra le diverse sedi, difficoltà di reperimento dei materiali per la preparazione dell'esame, ecc.

Nell'ambito del Dipartimento potrebbe essere discussa l'opportunità di predisporre una checklist di domande uniformi formulabili dai docenti tutor, ciò al fine di rendere più efficiente ed efficace il rapporto informativo tra tutor e studente ed anche al fine di consentire una comparazione annuale ciclica tra i risultati delle domande formulate.

Si suggerisce, al fine cui sopra, di implementare anche il ruolo e le competenze del senior tutor assegnato al Dipartimento in relazione al Progetto *Icare*, e non ultima, la possibilità che venga sensibilmente aumentato anche il numero delle unità di studenti riconducibili a tale figura.



2) CORSO DI LAUREA IN SCIENZE GIURIDICHE APPLICATE (Classe L-14) – Sede di Jesi

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

I questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, aggiornati al 9 febbraio 2017, evidenziano un grado di “soddisfazione complessiva” che, tanto per i frequentanti che per i non frequentanti, riporta una media che supera sia quella corrispondente al Dipartimento di Giurisprudenza che quella corrispondente all’Ateneo.

Al di là del dato complessivo molto positivo, emergono dal questionario talune performance che, per quanto concerne taluni insegnamenti, si mostrano nel loro complesso al di sotto della media, sia della Classe che degli altri due indicatori (Dipartimento e Ateneo).

Soprattutto nei casi in cui il livello della soddisfazione complessiva espresso per il singolo insegnamento è sensibilmente inferiore ai citati livelli medi, un tale dato non può non essere considerato siccome indice di una criticità che impone l’avvio di sessioni volte all’analisi e alla valutazione del dato, in una direzione costruttivamente volta a rimuovere le condizioni che determinano i disagi fonte del ridotto livello di soddisfazione studentesca.

Il Gruppo di Riesame, che con cadenza periodica dovrebbe monitorare i dati risultanti dai questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, potrebbe migliorare le procedure finalizzate ad individuare, attraverso l’analisi dei questionari, le criticità emergenti, per poi avviare, attraverso consultazioni e/o confronti con i diretti interessati, con i titolari degli insegnamenti in cui tali criticità emergono, momenti di riflessione dai quali possano emergere le verosimili cause dei problemi emersi e le praticabili soluzioni. Gli esiti di tali consultazioni e/o confronti dovrebbero poi essere riportati e discussi in seno al Consiglio di Classe, il quale dovrebbe infine trasmettere al docente interessato le proposte di miglioramento, e fissare un termine entro il quale il docente dovrà riferire al Gruppo di Riesame circa le misure adottate.

Allo stato, i verbali del Consiglio delle classi unificate non registrano alcun particolare e specifico momento da cui traspaiano forme di gestione e utilizzazione dei ridetti questionari, né diretta, né attraverso il Gruppo di Riesame; per cui è evidente la necessità di elaborare quanto prima procedure che, sulla falsariga dei suggerimenti dianzi proposti, diano vita a momenti costanti e ripetuti di consultazione e/o confronto con i docenti titolari degli insegnamenti che ancora presentano, sulla base delle indicazioni che i questionari offrono, verosimili e concreti margini di migliorabilità.

Si osserva inoltre che, più in generale, il sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti non sembra ancora idoneo ad esprimere quelle potenzialità che in termini di efficienza



costituiscono un passaggio obbligato per migliorare il grado di significatività e attendibilità dei dati che emergono dai questionari sul livello di soddisfazione; questi infatti, vengono compilati solo nel momento immediatamente antecedente l'iscrizione agli esami, cioè in un momento in cui lo studente è portato a vivere questa esperienza piuttosto come un adempimento burocratico, un atto dovuto, al fine di poter accedere alla iscrizione, e non, come invece dovrebbe essere, quale occasione di autentica e meditata critica.

Si suggerisce pertanto una modifica del sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti: a) collegando la compilazione del questionario al momento della fine del semestre di lezioni, garantendo un sufficiente lasso di tempo prima del periodo di apertura delle iscrizioni all'esame; b) aumentando le occasioni di sensibilizzazione degli studenti circa l'importanza del questionario, attraverso la comunicazione per mezzo dei canali social, l'organizzazione di incontri ad hoc con le rappresentanze studentesche, la componente studentesca della Commissione, anche con la presenza di docenti, l'intervento programmato in occasione delle lezioni che risultano maggiormente frequentate, ciò soprattutto in prossimità degli esami e comunque in un momento sufficientemente avanzato dei corsi, quando, cioè, lo studente può già essersi fatto un'idea; b.1) facendo sì che gli incontri servano anche ad orientare gli studenti sull'uso dei questionari; c) istituendo nei momenti nei quali i rappresentanti degli studenti presenti all'interno del Consiglio di Laurea (se non figurano, si potrebbe ricorrere alla collaborazione degli studenti eletti nel Consiglio di Dipartimento), in collaborazione con i docenti che hanno preso parte agli incontri, relazionino su tali incontri, riferendo sui relativi esiti e sulle eventuali problematiche emerse; facendo sì che il Consiglio di Classe, in collaborazione con il Consiglio di Dipartimento di Giurisprudenza, dopo avere valutati i dati in loro possesso, possano esprimere i propri suggerimenti per formalizzare procedure che puntino a migliorare la raccolta, la gestione e il trattamento delle opinioni.

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

Si osserva che il Consiglio di Classe si mostra consapevole della necessità di organizzare incontri periodici con gli studenti, in particolare per discutere in ordine ad eventuali proposte di revisione dei percorsi di studio, di coordinamento didattico tra i vari insegnamenti, di razionalizzazione degli orari, di migliore distribuzione dell'impegno di studio e di esame, di migliore organizzazione delle attività di supporto alla didattica. In tale virtuoso quadro di fattiva collaborazione, già programmato, appare utile però ulteriormente ampliare l'ambito del confronto con gli studenti, poiché sembra utile esplicitare nei loro riguardi anche una ben precisa e specifica attività di indirizzo volta ad illustrare e chiarire i nessi funzionali che



intercorrono tra i singoli momenti dell'esperienza didattica e formativa (frequenza di seminari, dei convegni e dei momenti di didattica integrata, analisi e studio dei testi e dei materiali prescelti nell'ambito di tali occasioni, confronto con i profili degli studiosi e degli operatori invitati in tali occasioni, approfondimento critico dei loro curricula, ruoli e funzioni rivestite e attività professionali svolte) in relazione a quelli che sono i livelli programmati in termini di auspicati obiettivi di apprendimento. Sicché, è auspicabile che le pur varie iniziative programmate (seminari, convegni, didattica integrata) possano essere, all'atto in cui vengono di volta in volta esposte e presentate in Consiglio dal relatore e/o organizzatore, dettagliate soprattutto in ordine a due aspetti: a) l'indicazione delle motivazioni specifiche che dovrebbero indurre lo studente a partecipare (attualità dell'argomento o importanza sistematica dell'esperienza, rilevanza dei testi e dei materiali trattati, rilevanza del curriculum del relatore, ruolo o funzione espletati dallo stesso, ecc.); b) la stretta inerenza rispetto agli obiettivi di apprendimento il cui livello il Corso si propone di raggiungere.

E' importante inoltre valorizzare in particolar modo l'esperienza di partecipazione dei docenti del Dipartimento di Giurisprudenza, cui afferisce il Corso in esame, al programma di didattica innovativa, dal quale dovrebbero provenire indicazioni ulteriori per l'implementazione anche delle attrezzature al fine di migliorare le metodologie didattiche.

Si osserva infine, più in generale, che nei programmi di insegnamento del Corso l'abbinamento "obiettivi formativi/risultati di apprendimento" conduce ad una tendenziale sovrapposizione tra i due piani, che invece dovrebbero figurare in modo da poter essere tra di loro distinguibili: si consiglia pertanto di avviare sul punto un confronto da cui possa uscire un'indicazione quanto più possibile univoca su ciò che debba intendersi per "obiettivo formativo" e per "risultato di apprendimento atteso", e su quali debbano essere i dati e/o informazioni e/o indicazioni che il docente dovrebbe fornire, a questo proposito, in sede di strutturazione del programma di insegnamento; si nota infatti che al dato relativo all'indagine che pure è stata condotta, per esempio, sulla coerenza tra programmi di insegnamento e gli obiettivi formativi (dal verbale risulta che le rilevate incongruenze hanno comportato per i docenti interessati l'adozione dei correttivi suggeriti), il Corso riserva un passaggio oltremodo sintetico, mentre sarebbe più opportuno che, in seguito, i verbali dessero maggiore e più dettagliato conto dei risultati delle verifiche sugli eventuali scollamenti (tra programma di insegnamento e obiettivo formativo) rilevati, onde consentire a tutto il corpo docente di poter migliorare costantemente i contenuti della propria pagina informativa, oltre che la relativa forma di espressione.



Si osserva infine, in ordine alla efficienza delle aule e dei luoghi di studio, che quando si avviano lavori di ristrutturazione occorre prestare particolare attenzione a tutti quegli accorgimenti che consentano allo studente di poter fare comodamente uso dei propri strumenti informatici; non sembra inutile al riguardo che gli uffici tecnici incaricati di predisporre e attuare i progetti e i lavori da eseguire, raccolgano di volta in volta il parere e/o le indicazioni anche delle rappresentanze studentesche presenti all'interno del Consiglio di Dipartimento cui afferisce il Corso.

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

Nonostante taluni miglioramenti, sembra di poter rilevare che i programmi di insegnamento afferenti al Corso presentino ancora una visibile carenza strutturale, costituita in particolare dal fatto che si tende tuttora ad utilizzare normalmente, quale metodo di accertamento delle conoscenze e delle abilità acquisite, la prova orale, che si traduce come noto in un colloquio di poche decine di minuti, di regola unico, in cui lo studente deve riferire verbalmente al docente su argomenti da quest'ultimo proposti in forma di quesito, anch'esso esplicitato verbalmente. La prova orale, essendo sostanzialmente un colloquio, non di rado tende a divenire "colloquiale" anche quanto alle forme espressive usate dagli studenti, i quali cioè sono portati talvolta ad usare un linguaggio tutt'altro che colto e/o tecnico-giuridico, prediligendo un linguaggio comune e/o corrente, dunque non esattamente "formale". Nulla toglie al fatto che lo studente deve imparare ad utilizzare il lessico e il discorso giuridico, l'ulteriore fatto che da esso ci si deve attendere anche che sappia scrivere, il che significa formulare per iscritto un discorso giuridico con l'uso del lessico colto e/o tecnico corrispondente; ci si deve attendere cioè, dallo studente, che egli sappia, al termine del corso di studi, tanto parlare quanto scrivere con adeguata appropriatezza lessicale ed argomentativa tecnico-giuridica.

Si suggerisce pertanto di non rinviare oltre una riflessione ampia e approfondita sul punto, per evitare che l'imparare a scrivere in modo corretto in senso (lessicale, sintattico e grammaticale, oltre che più strettamente) giuridico non resti soltanto appannaggio occasionale di qualche insegnamento – che tale obiettivo tende a praticare con l'introduzione di una prova scritta accanto alla prova orale, in luogo della sola prova orale – ma diventi finalmente un metodo di accertamento delle conoscenze e delle abilità acquisite quanto più possibile diffuso e costante.

A questo fine, si suggerisce: a) di attivare un corso ad hoc sulla teoria e tecnica dell'argomentazione giuridica – mutuabile all'interno dei piani di studio di Giurisprudenza e Scienze giuridiche applicate – con almeno 20 ore di didattica frontale (4 CFU) da attingere per



esempio dalla voce “Scelta dello Studente”, proposta, questa, peraltro in linea con quella emersa nell’ambito della commissione incaricata del progetto di innovazione della didattica; b) di riservare, all’interno delle materie base e professionalizzanti (filosofia del diritto, diritto costituzionale, diritto privato, diritto penale, diritto commerciale, diritto del lavoro, diritto amministrativo, per esempio) un certo numero di crediti formalmente assegnati all’apprendimento di tali conoscenze ed abilità.

D. Analisi e proposte sulla completezza e sull’efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico

Le nuove schede di monitoraggio annuale, accompagnate dalle linee di indirizzo metodologico espresse dal Presidio della Qualità di Ateneo il 21/7/2017, rendono senz’altro più agevole la consultazione dei dati e l’individuazione delle criticità che devono poi essere esaminate e affrontate dai Corsi di Studio. Questi ultimi dovrebbero auspicabilmente fissare quattro riunioni annuali, nei mesi di marzo, giugno, settembre e dicembre di ogni anno, in corrispondenza dell’aggiornamento degli indicatori, in modo da monitorare progressivamente l’andamento degli indicatori stessi e valutare *in progress* l’efficacia delle azioni intraprese, ovvero la opportunità di modificarne gli aspetti operativi. Le riunioni collegiali dovrebbero anche essere la sede preferenziale per l’individuazione di nuovi strumenti di intervento.

Si rileva inoltre che il collocare durante l’anno un’azione di costante verifica dell’andamento degli indicatori dovrebbe favorire, tra l’altro, la predisposizione dei materiali utili al fine del riesame ciclico che a regime riguarderà tutti i corsi e non solo le ipotesi di modifica all’ordinamento didattico.

Con particolare riguardo al metodo e ai contenuti del “Commento agli indicatori” del presente Corso si osserva che l’analisi si mostra, tenuto conto della sinteticità raccomandata, perlopiù presente: i dati, una volta posti in evidenza, talvolta risultano commentati in modo più argomentato (cfr.: “1) Percentuale di studenti iscritti al secondo anno con CFU > 40”), talvolta invece lo sono in modo apodittico (cfr.: “2) Percentuale di laureati in corso”; “3) Percentuale di occupati a un anno dalla laurea”). Tuttavia, se per un verso la laconicità del commento talvolta può far sembrare che agli stessi il Corso abbia dedicato una non adeguata riflessione, per altro verso però occorre sottolineare come non sia assolutamente scontato che l’andamento soprattutto di taluni dati, in particolare quando essi vengono rilevati periodicamente a breve distanza di tempo (e non si può certo dire che una rilevazione sistematica annuale non sia una rilevazione con cadenza piuttosto ravvicinata), si presti ad essere sempre agevolmente interpretato “in tempo reale”. Ciò premesso, pare di poter osservare che per taluni indicatori – in particolare per quelli che sono stati individuati in funzione degli obiettivi strategici di Ateneo



– non sempre essi appaiono immediatamente confacenti alle caratteristiche e agli obiettivi del Corso: a titolo di esempio, mentre a fronte dell’obiettivo “Sviluppare l’internazionalizzazione ed aprirsi al mondo”, ha poco senso valutare il modo di atteggiarsi, rispetto a tale obiettivo, di un percorso di studio caratterizzato da indirizzi che in certi casi (Consulente per il lavoro, Operatore giudiziario, Scienze dell’Amministrazione) nascono con una specifica vocazione destinata a formare figure professionali operanti o all’interno di schemi decisamente regolamentati in senso nazionale (appartenenza ad Albi) o all’interno di strutture e/o enti locali o statali, maggior senso invece una tale confronto assume (anche per quanto riguarda i ridetti indirizzi) per quanto concerne ovviamente gli obiettivi della “Cura dello studente” e la garanzia di “una formazione innovativa e integrata, volta allo sviluppo di solide competenze e di una mentalità flessibile”. Ciò significa che, poiché le linee di indirizzo metodologico del PQA specificano che resta la possibilità per ciascun CdS di analizzare anche altri indicatori “pertinenti agli obiettivi formativi specifici di ciascun corso”, è auspicabile che gli organi competenti destinatari delle linee di indirizzo si adoperino per individuare, se del caso, anche altri indicatori che siano più confacenti alla natura degli indirizzi di studio previsti dal presente CdS.

E. Analisi e proposte sull’effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS

A questo proposito, occorre ricordare che la Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (SUA-CdS) è quel documento che per ogni Corso costituisce, tra l’altro, una sorta di carta d’identità, in quanto raccoglie tutta una serie di informazioni (in particolare e in sintesi: obiettivi della formazione, esperienza dello studente, risultati della formazione e, più in generale, organizzazione del CdS) idonee ad agevolare la conoscibilità del CdS da parte dei vari portatori di interesse. Si rammenta che la SUA-CdS si rivolge in particolare alle organizzazioni rappresentative della produzione di beni e servizi e delle professioni, per verificare in quale misura il CdS recepisce la loro domanda di competenze; agli studenti che vogliono accedere a determinati sbocchi professionali, o soddisfare bisogni di natura espressiva, legati a interessi, desideri e aspirazioni; alle loro famiglie, per verificare in quale misura i risultati di apprendimento attesi del CdS recepiscono la loro richiesta di preparazione. A questo fine, si comprende agevolmente come un tale documento sarà in grado di assicurare appieno la realizzazione della funzione per cui è nato se, nel fornire le informazioni sulle attività del CdS, sia particolarmente curato nelle parti in cui indica la domanda di formazione che il CdS intende soddisfare, i risultati di apprendimento che si propone di raggiungere, le modalità e le risorse per raggiungerli, i criteri per assicurarne e verificarne il sistematico raggiungimento.



La cura nella redazione di tali parti si spiega soprattutto in ragione del fatto che essendo un tale documento pubblico, accessibile via web, dovrà essere redatto innanzitutto in un linguaggio divulgativo, sobrio e chiaro; e ci si dovrà inoltre preoccupare di evitare che i contenuti in esso espressi siano ripetitivi e ridondanti, oltre che tralaticciamente riprodotti di anno in anno, anche se superati dal corso degli eventi o divenuti per qualsiasi ragione inutili.

Ulteriore rilievo riguarda il tenore delle informazioni destinate ad essere ivi contenute, rappresentate e comunicate all'esterno: la SUA-CdS non deve porsi obiettivi di miglioramento, giacché questa attività è riservata alla fase del riesame, ma deve riportare solo iniziative già in atto, descrivendo, cioè, l'esistente. In altri termini, se un dato servizio non esiste, ma si prevede di attivarlo, esso deve essere prima inserito nel Rapporto di Riesame, quindi messo in atto e solo allora può essere citato nella SUA-CdS successiva.

Il presente CdS invero si dedica alla attività di compilazione della SUA-CdS in modo sistematico; è auspicabile tuttavia che: a) si adoperi per migliorarne, soprattutto nelle parti dedicate a comunicare all'esterno le informazioni più sopra evidenziate, il tenore dei contenuti e l'efficacia della modalità espressiva; b) si limiti a riportare in essa solo le iniziative già in atto; c) renda, nei verbali di CdS, meno oscuro e più intellegibile il contenuto della verbalizzazione quando si tratta di riportare gli esiti della analisi e della discussione sui contenuti della scheda SUA-CdS, evitando cioè sintesi la cui accentuazione inevitabilmente finisce per pregiudicare il senso stesso della verbalizzazione, con conseguente pregiudizio per l'attività dei valutatori esterni (Commissione Paritetica, Nucleo di Valutazione, Commissioni di esperti di valutazione (CEV) inviati da ANVUR, etc.), quando si tratta di effettuare la valutazione del CdS.

F. Ulteriori proposte di miglioramento

Poiché ciascun docente è impegnato come *tutor* nell'ambito del progetto / *care* si potrebbe utilizzare questa preziosa occasione di contatto personale con gli studenti come ulteriore modalità di rilevazione delle sue opinioni riguardo ad eventuali criticità rilevate in relazione agli insegnamenti e, più in generale, di carattere organizzativo: fruibilità degli orari delle lezioni, situazione delle aule (sufficientemente aerate e/o riscaldate, comoda visione dello schermo, giudizio sulla dotazione delle tecnologie didattiche, ecc.), tempi di spostamento tra le diverse sedi, difficoltà di reperimento dei materiali per la preparazione dell'esame, ecc.

Nell'ambito del Dipartimento potrebbe essere discussa l'opportunità di predisporre una checklist di domande uniformi formulabili dai docenti tutor, ciò al fine di rendere più efficiente ed efficace il rapporto informativo tra tutor e studente ed anche al fine di consentire una comparazione annuale ciclica tra i risultati delle domande formulate.



Si suggerisce, al fine cui sopra, di implementare anche il ruolo e le competenze del senior tutor assegnato al Dipartimento in relazione al Progetto Icare, e non ultima, la possibilità che venga sensibilmente aumentato anche il numero delle unità di studenti riconducibili a tale figura.

3) CORSO DI LAUREA IN TEORIE, CULTURE E TECNICHE PER IL SERVIZIO SOCIALE (Classe L-39)

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

I questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, aggiornati al 9 febbraio 2017, evidenziano un grado di “soddisfazione complessiva” che, tanto per i frequentanti che per i non frequentanti, riporta una media che supera sia quella corrispondente al Dipartimento di Giurisprudenza che quella corrispondente all’Ateneo. Ed occorre altresì rilevare che anche le medie della soddisfazione complessiva dei singoli insegnamenti impartiti risultano tutte talvolta anche ben al di sopra della media, della Classe oltre che degli altri due indicatori (Dipartimento e Ateneo). Nei casi, sporadici, in cui il livello della soddisfazione complessiva espresso per il singolo insegnamento è invece inferiore, in larga misura, ai citati livelli medi, un tale dato non può non essere considerato siccome indice di una criticità che impone l’avvio di sessioni volte all’analisi e alla valutazione del dato, in una direzione costruttivamente volta a rimuovere le condizioni che determinano i disagi fonte del ridotto livello di soddisfazione studentesca.

Il Gruppo di Riesame, che con cadenza periodica dovrebbe monitorare i dati risultanti dai questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, potrebbe migliorare le procedure finalizzate ad individuare, attraverso l’analisi dei questionari, le criticità emergenti, per poi avviare, attraverso consultazioni e/o confronti con i diretti interessati, con i titolari degli insegnamenti in cui tali criticità emergono, momenti di riflessione dai quali possano emergere le verosimili cause dei problemi emersi e le praticabili soluzioni. Gli esiti di tali consultazioni e/o confronti dovrebbero poi essere riportati e discussi in seno al Consiglio di Classe, il quale dovrebbe infine trasmettere al docente interessato le proposte di miglioramento, e fissare un termine entro il quale il docente dovrà riferire al Gruppo di Riesame circa le misure adottate.

Allo stato, i verbali del Consiglio delle classi unificate non registrano alcun particolare e specifico momento da cui traspaiano forme di gestione e utilizzazione dei ridetti questionari, né diretta, né attraverso il Gruppo di Riesame; per cui è evidente la necessità di elaborare quanto prima procedure che, sulla falsariga dei suggerimenti dianzi proposti, diano vita a momenti costanti e ripetuti di consultazione e/o confronto con i docenti titolari degli



insegnamenti che ancora presentano, sulla base delle indicazioni che i questionari offrono, verosimili e concreti margini di migliorabilità.

Si osserva inoltre che, più in generale, il sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti non sembra ancora idoneo ad esprimere quelle potenzialità che in termini di efficienza costituiscono un passaggio obbligato per migliorare il grado di significatività e attendibilità dei dati che emergono dai questionari sul livello di soddisfazione; questi infatti, vengono compilati solo nel momento immediatamente antecedente l'iscrizione agli esami, cioè in un momento in cui lo studente è portato a vivere questa esperienza piuttosto come un adempimento burocratico, un atto dovuto, al fine di poter accedere alla iscrizione, e non, come invece dovrebbe essere, quale occasione di autentica e meditata critica.

Si suggerisce pertanto una modifica del sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti: a) collegando la compilazione del questionario al momento della fine del semestre di lezioni, garantendo un sufficiente lasso di tempo prima del periodo di apertura delle iscrizioni all'esame; b) aumentando le occasioni di sensibilizzazione degli studenti circa l'importanza del questionario, attraverso la comunicazione per mezzo dei canali social, l'organizzazione di incontri ad hoc con le rappresentanze studentesche, la componente studentesca della Commissione, anche con la presenza di docenti, l'intervento programmato in occasione delle lezioni che risultano maggiormente frequentate, ciò soprattutto in prossimità degli esami e comunque in un momento sufficientemente avanzato dei corsi, quando, cioè, lo studente può già essersi fatto un'idea; b.1) facendo sì che gli incontri, alla presenza dei docenti afferenti, servano anche ad orientare gli studenti sull'uso dei questionari; c) istituendo nei momenti nei quali i rappresentanti degli studenti presenti all'interno del Consiglio di Laurea, in collaborazione con i docenti che hanno preso parte agli incontri, relazionino su tali incontri, riferendo sui relativi esiti e sulle eventuali problematiche emerse; facendo sì che il Consiglio di Classe, in collaborazione con il Consiglio di Dipartimento di Giurisprudenza, dopo avere valutati i dati in loro possesso, possano esprimere i propri suggerimenti per formalizzare procedure che puntino a migliorare la raccolta, la gestione e il trattamento delle opinioni.

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

La Classe in oggetto è come noto amministrata da un consiglio unificato "delle lauree in servizio sociale" (corsi di laurea delle classi L-39 e LM-87); ciò, che di per sé né costituisce un'eccezione né rappresenta per forza di cose un inconveniente, nel caso di specie invece si traduce talvolta in una poco chiara attività deliberativa, che si evidenzia in particolare quando all'ordine del giorno figurano oggetti senza la necessaria individuazione della relativa



imputazione, se cioè riguardino la laurea triennale (L-39) o non piuttosto quella magistrale (LM-87). E' il caso della questione dei tirocini, sui quali peraltro vengono rilevate in Consiglio talune criticità, e prospettata una soluzione solo di massima, oltre che generica; è inoltre il caso del corso di perfezionamento in mediazione familiare, approvato non senza perplessità manifestate all'interno del CdS, e ciò nonostante approvato all'unanimità, ma senza dare però il doveroso conto, nel verbale, della relativa discussione sulle condizioni che, evidentemente, hanno reso possibile il superamento di tali perplessità.

Si rileva una particolare attenzione da parte del CdS sul tema della verifica della congruità dei contenuti dei programmi didattici con gli obiettivi formativi. E' a dire che figurano del resto, soprattutto per taluni insegnamenti professionalizzanti, pregevoli approcci (esemplari da tale punto di vista) in cui gli obiettivi, i risultati attesi, i contenuti del programma del corso, le metodologie didattiche, i test adottati e le altre risorse e/o materiali aggiuntivi vengono doverosamente distinti e le relative informazioni si stagliano in maniera particolarmente chiara. Per il resto, si nota infatti che al dato relativo all'indagine condotta appunto sulla coerenza tra programmi di insegnamento e gli obiettivi formativi (cfr. verbale del 14/9/2016), il Corso riserva un passaggio oltremodo sintetico, mentre sarebbe più opportuno che, in seguito, i verbali dessero maggiore e più dettagliato conto dei risultati delle verifiche sugli eventuali scollamenti (tra programma di insegnamento e obiettivo formativo) rilevati, onde consentire a tutto il corpo docente di poter migliorare costantemente i contenuti della propria pagina informativa, oltre che la relativa forma di espressione.

Tra i metodi di insegnamento figura talvolta la forma del laboratorio, in cui si sperimentano "metodologie didattiche attive e partecipate" con "gruppi di lavoro, role-play, didattica dialogata, ricerche individuali svolte dagli studenti". Si tratta senza dubbio di innovativi metodi didattici, che senz'altro potrebbero essere sperimentati anche in altri contesti disciplinari, con notevole miglioramento in termini di diversificazione delle forme di didattica, oltre a quelle tradizionali delle lezioni frontali, delle prove scritte e della attività seminariale classica.

E' importante segnalare l'esperienza di partecipazione di alcuni docenti del Dipartimento di Giurisprudenza afferenti al Corso in esame, al programma di didattica innovativa denominato Nucleo di Progetto Pro3, volto a sperimentare ed introdurre più avanzate metodologie e tecnologie didattiche.

Si auspica, pertanto, che ogni Corso di studio del Dipartimento, una volta raccolte le indicazioni provenienti dal Nucleo di Progetto Pro3: Innovazione della didattica, si adoperi ponendo all'ordine del giorno l'argomento della sperimentazione dei nuovi metodi di



insegnamento proposti, al fine di verificarne la praticabilità anche nei contesti disciplinari che caratterizzano ciascun corso.

Con particolare e specifico riguardo ai i singoli momenti dell'esperienza didattica e formativa (frequenza di seminari, dei convegni e dei momenti di didattica integrata, analisi e studio dei testi e dei materiali prescelti nell'ambito di tali occasioni, confronto con i profili degli studiosi e degli operatori invitati in tali occasioni, approfondimento critico dei loro curricula, ruoli e funzioni rivestite e attività professionali svolte), momenti che si affiancano alle attività di insegnamento curricolari, è opportuno illustrare e chiarire agli studenti i nessi funzionali che intercorrono tra tali momenti e quelli che sono i livelli programmati in termini di auspicati obiettivi di apprendimento. Sicché, è auspicabile che le pur varie iniziative programmate (seminari, convegni, didattica integrata) possano essere, all'atto in cui vengono di volta in volta esposte e presentate anticipatamente in Consiglio dal relatore e/o organizzatore, dettagliate soprattutto in ordine a due aspetti: a) l'indicazione delle motivazioni specifiche che dovrebbero indurre lo studente a partecipare (attualità dell'argomento o importanza sistematica dell'esperienza, rilevanza dei testi e dei materiali trattati, rilevanza del curriculum del relatore, ruolo o funzione espletati dallo stesso, ecc.); b) la stretta inerenza rispetto agli obiettivi di apprendimento che il livello specifico (triennale o biennale) del Corso si propone di raggiungere.

Si osserva infine, in ordine alla efficienza delle aule e dei luoghi di studio, che quando si avviano lavori di ristrutturazione occorre prestare particolare attenzione a tutti quegli accorgimenti che consentano allo studente di poter fare comodamente uso dei propri strumenti informatici e ai docenti di utilizzare le più recenti tecnologie didattiche: sia quelle di cui tutte le aule dovrebbero essere dotate, sia, eventualmente, quelle di loro proprietà, per es. la L.I.M. Lavagna Interattiva Multimediale, strumento ormai diffuso nelle scuole di ogni ordine e grado ma che in Ateneo, o almeno al Dipartimento di Giurisprudenza, non risulta essere ancora stata introdotta; non sembra inutile al riguardo che gli uffici tecnici incaricati di predisporre e attuare i progetti e i lavori da eseguire, raccolgano di volta in volta il parere e/o le indicazioni anche delle rappresentanze studentesche presenti all'interno del Consiglio di Dipartimento cui afferisce il Corso e, se necessario, acquisiscano la consulenza di esperti delle nuove tecnologie didattiche per procedere ad una progettazione rispondente alle esigenze dei docenti e degli studenti e alla disponibilità del mercato.

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



Come risulta dalla SUA-CdS l'impianto del corso è incentrato sulle discipline professionalizzanti del Servizio sociale, e il percorso formativo è quello dell'Assistente sociale, integrato attraverso lo studio delle discipline riconducibili all'area delle scienze sociali, in cui assumono particolare rilievo le competenze di carattere storico, sociologico, generale e specialistico, oltre che giuridico, con particolare riguardo alle tematiche pubblicistiche inerenti i diritti sociali e di cittadinanza, i fondamenti del diritto privato e amministrativo, la sicurezza e la protezione sociale. Per rispondere ad un taglio del percorso formativo sicuramente interdisciplinare il Cds ha opportunamente discusso una rimodulazione dei crediti formativi dell'insegnamento "Diritti sociali e di cittadinanza", individuando anche gli insegnamenti che avrebbero potuto "cedere" i crediti per mantenere l'equilibrio complessivo del piano di studi; al momento, però, non si è ritenuto opportuno attuare tale soluzione, poiché è stata constatata la necessità di una modifica dell'ordinamento didattico. Risulta inoltre, per taluni insegnamenti figura l'introduzione di metodologie didattiche (es. "simulazioni volte ad acquisire competenze per relazionarsi empaticamente attraverso il colloquio psico-sociale"; "trattazione di casi concreti volti a calare la professione nel quotidiano e imparare a formulare ipotesi d'intervento realistiche a fronte dei bisogni rilevati") che potrebbero certamente tradursi in altrettanti metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi, accanto al tradizionale esame orale e alle tradizionali prove scritte.

Si suggerisce, pertanto, anche in tal caso, di non rinviare oltre, in seno al Consiglio di Classe, una riflessione ampia e approfondita sul punto, al fine di implementare oltre che migliorare, appunto, i metodi di accertamento delle conoscenze teoriche e delle abilità acquisite nelle esperienze di tirocinio che attualmente vengono normalmente e più diffusamente praticati.

In particolare sarebbe auspicabile che si definisse una precisa e uniforme procedura, ad oggi inesistente, anche per l'accertamento delle conoscenze acquisite al fine del riconoscimento dei crediti resi nelle attività seminariali, convegni e simili, praticando, comunque, la massima attenzione a che lo svolgimento di questi non pregiudichi l'ordinaria attività didattica.

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

Le nuove schede di monitoraggio annuale, accompagnate dalle linee di indirizzo metodologico espresse dal Presidio della Qualità di Ateneo il 21/7/2017, rendono senz'altro più agevole la consultazione dei dati e l'individuazione delle criticità che devono poi essere esaminate e affrontate dai Corsi di Studio. Questi ultimi dovrebbero auspicabilmente fissare quattro riunioni annuali, nei mesi di marzo, giugno, settembre e dicembre di ogni anno, in corrispondenza dell'aggiornamento degli indicatori, in modo da monitorare progressivamente l'andamento



degli indicatori stessi e valutare *in progress* l'efficacia delle azioni intraprese, ovvero la opportunità di modificarne gli aspetti operativi. Le riunioni collegiali dovrebbero anche essere la sede preferenziale per l'individuazione di nuovi strumenti di intervento.

Si rileva inoltre che il collocare durante l'anno un'azione di costante verifica dell'andamento degli indicatori dovrebbe favorire, tra l'altro, la predisposizione dei materiali utili al fine del riesame ciclico che a regime riguarderà tutti i corsi e non solo le ipotesi di modifica all'ordinamento didattico.

Con particolare riguardo al metodo del "Commento agli indicatori" del presente Corso si osserva che l'impostazione sull'analisi degli indicatori prescelta dal Corso può essere senz'altro considerata anche in tal caso esemplare, per l'ordine con cui sono stati presi in esame gli indicatori; quanto al contenuto dell'analisi, il CdS ha prescelto uno stile correttamente descrittivo, con taluni commenti, laddove strettamente necessario, peraltro al contempo sintetici ed esaustivi.

Per taluni indicatori però – in particolare per quelli che sono stati individuati in funzione degli obiettivi strategici di Ateneo – anche se ritenuti condivisibilmente non immediatamente confacenti alle caratteristiche e agli obiettivi del Corso (es., l'obiettivo "Sviluppare l'internazionalizzazione ed aprirsi al mondo" non viene ritenuto del tutto armonizzabile con il fatto che il CdS è in tal caso altamente professionalizzante e gli studenti non sono attratti da una formazione internazionale), compare una contraddizione là dove con riferimento agli stessi si segnala un crescente interesse da parte degli studenti per la formazione internazionale con richiesta di tirocini all'estero.

Anche in tal caso, poiché le linee di indirizzo metodologico del PQA specificano che resta la possibilità per ciascun CdS di analizzare anche altri indicatori "pertinenti agli obiettivi formativi specifici di ciascun corso", è auspicabile che gli organi competenti destinatari delle linee di indirizzo si adoperino per individuare ulteriori indicatori più confacenti alla natura degli indirizzi di studio previsti dal presente CdS.

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

A questo proposito, occorre ricordare che la Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (SUA-CdS) è quel documento che per ogni Corso costituisce, tra l'altro, una sorta di carta d'identità, in quanto raccoglie tutta una serie di informazioni (in particolare e in sintesi: obiettivi della formazione, esperienza dello studente, risultati della formazione e, più in generale, organizzazione del CdS) idonee ad agevolare la conoscibilità del CdS da parte dei vari portatori di interesse. Si rammenta che la SUA-CdS si rivolge in particolare alle organizzazioni



rappresentative della produzione di beni e servizi e delle professioni, per verificare in quale misura il CdS recepisce la loro domanda di competenze; agli studenti che vogliono accedere a determinati sbocchi professionali, o soddisfare bisogni di natura espressiva, legati a interessi, desideri e aspirazioni; alle loro famiglie, per verificare in quale misura i risultati di apprendimento attesi del CdS recepiscono la loro richiesta di preparazione. A questo fine, si comprende agevolmente come un tale documento sarà in grado di assicurare appieno la realizzazione della funzione per cui è nato se, nel fornire le informazioni sulle attività del CdS, sia particolarmente curato nelle parti in cui indica la domanda di formazione che il CdS intende soddisfare, i risultati di apprendimento che si propone di raggiungere, le modalità e le risorse per raggiungerli, i criteri per assicurarne e verificarne il sistematico raggiungimento.

La cura nella redazione di tali parti si spiega soprattutto in ragione del fatto che essendo un tale documento pubblico, accessibile via web, dovrà essere redatto innanzitutto in un linguaggio divulgativo, sobrio e chiaro; e ci si dovrà inoltre preoccupare di evitare che i contenuti in esso espressi siano ripetitivi e ridondanti, oltre che tralaticciamente riprodotti di anno in anno, anche se superati dal corso degli eventi o divenuti per qualsiasi ragione inutili.

Ulteriore rilievo riguarda il tenore delle informazioni destinate ad essere ivi contenute, rappresentate e comunicate all'esterno: la SUA-CdS non deve porsi obiettivi di miglioramento, giacché questa attività è riservata alla fase del riesame, ma deve riportare solo iniziative già in atto, descrivendo, cioè, l'esistente. In altri termini, se un dato servizio non esiste, ma si prevede di attivarlo, esso deve essere prima inserito nel Rapporto di Riesame, quindi messo in atto e solo allora può essere citato nella SUA-CdS successiva.

Il presente CdS invero si dedica alla attività di compilazione della SUA-CdS in modo sistematico; è auspicabile tuttavia che: a) si adoperi per migliorarne, soprattutto nelle parti dedicate a comunicare all'esterno le informazioni più sopra evidenziate, il tenore dei contenuti e l'efficacia della modalità espressiva; b) si limiti a riportare in essa solo le iniziative già in atto; c) renda, nei verbali di CdS, meno oscuro e più intellegibile il contenuto della verbalizzazione quando si tratta di riportare gli esiti della analisi e della discussione sui contenuti della scheda SUA-CdS, evitando cioè sintesi la cui accentuazione inevitabilmente finisce per pregiudicare il senso stesso della verbalizzazione, con conseguente pregiudizio per l'attività dei valutatori esterni (Commissione Paritetica, Nucleo di Valutazione, Commissioni di esperti di valutazione (CEV) inviati da ANVUR, etc.), quando si tratta di effettuare la valutazione del CdS.

Infine nel corso in questione la questione del tirocinio professionale assume una particolare rilevanza in quanto gli obiettivi formativi qualificanti della classe di laurea L-39 prevedono che al termine del percorso triennale lo studente dovrà *«[E]ssere in grado di attivare azioni*



preventive del disagio sociale, promozionali del benessere delle persone, delle famiglie, dei gruppi e delle comunità, azioni di pronto intervento sociale e di sostegno nell'accesso alle risorse e alle prestazioni» e che nell'ambito del percorso lo studente dovrà «[P]erseguire l'acquisizione di elementi di esperienza con attività esterne attraverso tirocini presso amministrazioni.....in cui è presente il Servizio Sociale Professionale».

In concreto l'attività di tirocinio deve avere ad oggetto almeno tre dimensioni.

1) La conoscenza dei contesti istituzionali e organizzativi in cui si effettua il tirocinio e del sistema dei servizi ad essi collegati; dei territori di riferimento sotto il profilo sociale, economico, culturale; dei problemi sociali più diffusi nel territorio; delle risorse istituzionali, del privato sociale, del terzo settore, anche attraverso attività di studio, osservazione e ricerca.

2) L'affiancamento, l'osservazione, la partecipazione alle attività di aiuto alle persone seguite dall'assistente sociale supervisore mediante la partecipazione a lavori di gruppo e di *équipe*; costruzione e gestione di progetti di aiuto individuali; costruzione di progetti per problemi collettivi mediante tecniche di rilevazione di bisogni sociali.

3) La graduale assunzione di responsabilità operative dirette nei confronti degli utenti dei servizi mediante l'uso di specifici strumenti operativi (colloquio, visita domiciliare, documentazione ecc.) al fine della valutazione della situazione e dell'intervento.

F. Ulteriori proposte di miglioramento

Poiché ciascun docente è impegnato come *tutor* nell'ambito del progetto *I care* si potrebbe utilizzare questa preziosa occasione di contatto personale con gli studenti come ulteriore modalità di rilevazione delle sue opinioni riguardo ad eventuali criticità rilevate in relazione agli insegnamenti e, più in generale, di carattere organizzativo: fruibilità degli orari delle lezioni, situazione delle aule (sufficientemente aerate e/o riscaldate, comoda visione dello schermo, giudizio sulla dotazione delle tecnologie didattiche, ecc.), tempi di spostamento tra le diverse sedi, difficoltà di reperimento dei materiali per la preparazione dell'esame, ecc.

Nell'ambito del Dipartimento potrebbe essere discussa l'opportunità di predisporre una checklist di domande uniformi formulabili dai docenti tutor, ciò al fine di rendere più efficiente ed efficace il rapporto informativo tra tutor e studente ed anche al fine di consentire una comparazione annuale ciclica tra i risultati delle domande formulate.

Si suggerisce, al fine cui sopra, di implementare anche il ruolo e le competenze del senior tutor assegnato al Dipartimento in relazione al Progetto *Icare*, e non ultima, la possibilità che venga sensibilmente aumentato anche il numero delle unità di studenti riconducibili a tale figura.



In ordine all'attività di tirocinio, alla luce di quanto detto sopra, la Commissione auspica che il CdS, che pure ha già avviato una riflessione sul tema nell'ambito del Consiglio di classe, rivolga una particolare attenzione alla formulazione e ai contenuti dei progetti di tirocinio. La loro recente informatizzazione sembra avere ridotto la possibilità di descrivere in dettaglio il progetto per la limitatezza dei caratteri disponibili nel software, e conseguentemente la stessa possibilità da parte dei docenti tutor accademici di intervenire criticamente sulla sua formulazione.

Altrettanto auspicabile sembra, quindi, alla Commissione che si ripristini ~~controllando~~ in particolare la possibilità del tutor accademico di controllare criticamente che tali progetti contengano una **accurata descrizione degli obiettivi formativi** declinati in riferimento agli specifici servizi o prestazioni erogate dalla struttura prescelta, distinti in acquisizione di conoscenze e competenze, caratterizzati da progressività (gli obiettivi devono essere distinti e progressivi per ciascun anno di corso); **una accurata descrizione dell'attività formativa personalizzata** organizzata dal tutor aziendale al termine della quale lo studente/studentessa sarà effettivamente «*in grado di attivare azioni preventive del disagio sociale, promozionali del benessere delle persone, delle famiglie, dei gruppi e delle comunità, azioni di pronto intervento sociale e di sostegno nell'accesso alle risorse e alle prestazioni*»; e, infine, **l'indicazione dei criteri di valutazione del livello di apprendimento** dello studente tirocinante al termine del percorso formativo.

4) CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN SCIENZE DELL'AMMINISTRAZIONE PUBBLICA E PRIVATA (Classe LM-63) – Sede di Jesi

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

I questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, aggiornati al 9 febbraio 2017, evidenziano un grado di "soddisfazione complessiva" che, tanto per i frequentanti che per i non frequentanti, riporta una media al di sopra di quella corrispondente al Dipartimento di Giurisprudenza e all'Ateneo. Molto al di sopra di tali medie si collocano poi i giudizi di "soddisfazione complessiva" espressi dagli studenti su molti degli insegnamenti impartiti nel CdS, anche se si deve considerare che il numero dei questionari compilati si riduce perlopiù a poche unità.

Allo stato, i verbali del Consiglio delle classi unificate non registrano alcun particolare e specifico momento da cui traspaiano forme di gestione e utilizzazione dei ridetti questionari, né diretta, né attraverso il Gruppo di Riesame; per cui è evidente la necessità di elaborare quanto prima procedure che diano vita a momenti costanti e ripetuti di consultazione e/o



confronto tra i vari docenti titolari degli insegnamenti afferenti al CdS, in modo da non trascurare le indicazioni che i questionari offrono per adottare scelte che consentano comunque di apportare miglioramenti laddove verosimilmente è praticabile.

Si osserva inoltre che, più in generale, il sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti non sembra ancora idoneo ad esprimere quelle potenzialità che in termini di efficienza costituiscono un passaggio obbligato per migliorare il grado di significatività e attendibilità dei dati che emergono dai questionari sul livello di soddisfazione; questi infatti, vengono compilati solo nel momento immediatamente antecedente l'iscrizione agli esami, cioè in un momento in cui lo studente è portato a vivere questa esperienza piuttosto come un adempimento burocratico, un atto dovuto, al fine di poter accedere alla iscrizione, e non, come invece dovrebbe essere, quale occasione di autentica e meditata critica.

Si suggerisce pertanto una modifica del sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti: a) collegando la compilazione del questionario al momento della fine del semestre di lezioni, garantendo un sufficiente lasso di tempo prima del periodo di apertura delle iscrizioni all'esame; b) aumentando le occasioni di sensibilizzazione degli studenti circa l'importanza del questionario, attraverso la comunicazione per mezzo dei canali social, l'organizzazione di incontri ad hoc con le rappresentanze studentesche, la componente studentesca della Commissione, anche con la presenza di docenti, l'intervento programmato in occasione delle lezioni che risultano maggiormente frequentate, ciò soprattutto in prossimità degli esami e comunque in un momento sufficientemente avanzato dei corsi, quando, cioè, lo studente può già essersi fatto un'idea; b.1) facendo sì che gli incontri, servano anche ad orientare gli studenti sull'uso dei questionari; c) istituendo nei momenti nei quali i rappresentanti degli studenti presenti all'interno del Consiglio di Classe, in collaborazione con i docenti che hanno preso parte agli incontri, relazionino su tali incontri, riferendo sui relativi esiti e sulle eventuali problematiche emerse; facendo sì che il Consiglio di Classe, in collaborazione con il Consiglio di Dipartimento di Giurisprudenza, dopo avere valutati i dati in loro possesso, possano esprimere i propri suggerimenti per formalizzare procedure che puntino a migliorare la raccolta, la gestione e il trattamento delle opinioni.

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

La valutazione della didattica in base ai dati aggiornati al 9/2/2107, avuto riguardo alle opinioni degli studenti, rimarca un livello di soddisfazione complessiva decisamente superiore alla media del Dipartimento e dell'Ateneo, e ciò sia con riferimento al giudizio sulla adeguatezza del materiale didattico che con riferimento al giudizio, in termini di utilità per l'apprendimento



della materia, degli ulteriori ausili didattici che consistono perlopiù in attività didattiche integrative come esercitazioni, seminari e tutorati. Al di là del dato aggregato, occorre invece evidenziare che solo raramente, in relazione ad alcuni specifici insegnamenti, il livello di soddisfazione espresso dalla opinione degli studenti da tali punti di vista si mostra inferiore alle medie del CdS, del Dipartimento e dell'Ateneo; ma, si ribadisce, ciò appare scarsamente significativo, poiché si tratta di tutte ipotesi in cui il numero di questionari compilati è di una singola unità o poco più.

Si osserva preliminarmente che anche in un CdS come quello in esame, volto essenzialmente a formare figure professionali destinate ad essere impiegate in comparti amministrativi privati o pubblici, a seconda del curriculum prescelto ("Business Law" o "Public Law"), con competenze giuridiche, economico-organizzative nonché statistiche di base, l'incentivazione dell'attività didattica per mezzo dell'implementazione del ricorso a strumenti e/o attrezzature di tipo tecnologico, così come il ricorso ad esperienze di laboratorio, le quali pur sempre alludono ad ambientazioni fornite di installazioni e apparecchi per osservazioni, misurazioni, studi, esperienze e/o esperimenti tecnici o scientifici, essendo difficile da immaginare, finisce per integrare un indicatore di performance del CdS la cui praticabilità appare decisamente residuale.

Sicché, anche in tal caso, di esso residua essenzialmente l'analisi e la valutazione sull'eventuale introduzione del CdS di innovativi metodi e/o modi di insegnamento, metodi e/o modi innovativi se posti ovviamente a raffronto con i tradizionali metodi di divulgazione del sapere in tale contesto. A questo proposito, è importante segnalare l'esperienza di partecipazione dei docenti del Dipartimento di Giurisprudenza, cui afferisce il Corso in esame, al programma di didattica innovativa, dal quale dovrebbero provenire indicazioni ulteriori per l'implementazione anche delle attrezzature al fine di migliorare le metodologie didattiche.

Si evidenzia tuttavia che, come risulta dalla SUA-CdS, sin d'ora il percorso formativo del CdS vuol qualificarsi per il fatto di essere caratterizzato oltre che dalle tradizionali lezioni frontali da ulteriori attività (es. studio e discussione dei casi, attività applicative, lavoro in equipe). Ciò è senz'altro positivo, ma è auspicabile che il CdS trovi il modo di istituzionalizzare tali esperienze didattiche, provvedendo a strutturarle e regolarle in modo da poter essere autenticamente apprezzate, dall'esterno, quali particolarità che connotano e contraddistinguono propriamente la fisionomia del CdS, conferendogli valore aggiunto.

Anche in tal caso, si osserva, più in generale, che nei programmi di insegnamento del Corso l'abbinamento "obiettivi formativi/risultati di apprendimento" conduce ad una tendenziale sovrapposizione tra i due piani, che invece dovrebbero figurare in modo da poter essere tra di



loro distinguibili: si consiglia pertanto di avviare sul punto un confronto da cui possa uscire un'indicazione quanto più possibile univoca su ciò che debba intendersi per "obiettivo formativo" e per "risultato di apprendimento atteso", e su quali debbano essere i dati e/o informazioni e/o indicazioni che il docente dovrebbe fornire, a questo proposito, in sede di strutturazione del programma di insegnamento; sul dato relativo alla coerenza tra programmi di insegnamento ed obiettivi formativi, il Corso dovrebbe dedicare una maggiore attenzione, anche nel dare conto dei risultati delle verifiche su eventuali scollamenti rilevati tra programma di insegnamento e obiettivo formativo, onde consentire a tutto il corpo docente di poter migliorare costantemente i contenuti della propria pagina informativa, oltre che la relativa forma di espressione.

Si osserva infine, in ordine alla efficienza delle aule e dei luoghi di studio, che quando si avviano lavori di ristrutturazione occorre prestare particolare attenzione a tutti quegli accorgimenti che consentano allo studente di poter fare comodamente uso dei propri strumenti informatici; non sembra inutile al riguardo che gli uffici tecnici incaricati di predisporre e attuare i progetti e i lavori da eseguire, raccolgano di volta in volta il parere e/o le indicazioni anche delle rappresentanze studentesche presenti all'interno del Consiglio di Dipartimento cui afferisce il Corso.

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

Emerge dalla scheda SUA-CdS che tra i metodi di accertamento figurano, oltre alle prove scritte e ai colloqui orali, forme di valutazione di project work realizzati individualmente o in gruppo. Tale indicazione è senz'altro coerente con quanto SUA-CdS riporta in merito a talune modalità di didattica innovativa, di cui si è già riferito. Tuttavia, anche in tal caso, occorre rilevare come ciò che vuol essere una particolarità di tale CdS, potenzialmente idonea a conferirgli valore aggiunto, rischia invece di restare una notazione sfumata se non addirittura "lettera morta". Si invita pertanto il CdS a riservare una maggiore attenzione sul punto, provvedendo ad avviare sessioni, delle quali è bene che poi dia adeguatamente conto in sede di redazione del verbale, volte a strutturare e regolare in modo più formale e, in ultima analisi, tangibile tali modalità innovative di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi. Si aggiunge infine che poiché si tratta di metodi innovativi, che senz'altro potrebbero essere sperimentati anche in altri contesti disciplinari, con notevole miglioramento in termini di diversificazione delle forme di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite, oltre a quelle tradizionali dell'esame orale e/o scritto, si auspica che il CdS si renda disponibile ad accogliere l'indicazione della



Commissione nel senso di adoperarsi affinché, in seno al Consiglio di Dipartimento di Giurisprudenza, venga posto all'ordine del giorno l'argomento della sperimentazione di tali nuovi metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite anche nell'ambito delle discipline latamente giuridiche. Ciò peraltro potrebbe avvenire anche all'interno dell'esperienza di partecipazione dei docenti del Dipartimento di Giurisprudenza al programma di didattica innovativa, là dove per didattica s'intende, come in effetti deve intendersi, anche il momento finale dell'accertamento delle conoscenze e abilità acquisite.

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

Le nuove schede di monitoraggio annuale, accompagnate dalle linee di indirizzo metodologico espresse dal Presidio della Qualità di Ateneo il 21/7/2017, rendono senz'altro più agevole la consultazione dei dati e l'individuazione delle criticità che devono poi essere esaminate e affrontate dai Corsi di Studio. Questi ultimi dovrebbero auspicabilmente fissare quattro riunioni annuali, nei mesi di marzo, giugno, settembre e dicembre di ogni anno, in corrispondenza dell'aggiornamento degli indicatori, in modo da monitorare progressivamente l'andamento degli indicatori stessi e valutare *in progress* l'efficacia delle azioni intraprese, ovvero la opportunità di modificarne gli aspetti operativi. Le riunioni collegiali dovrebbero anche essere la sede preferenziale per l'individuazione di nuovi strumenti di intervento.

Si rileva inoltre che il collocare durante l'anno un'azione di costante verifica dell'andamento degli indicatori dovrebbe favorire, tra l'altro, la predisposizione dei materiali utili al fine del riesame ciclico che a regime riguarderà tutti i corsi e non solo le ipotesi di modifica all'ordinamento didattico.

Con particolare riguardo al metodo e ai contenuti del "Commento agli indicatori" del presente Corso si osserva che l'impostazione sull'analisi degli indicatori prescelta dal Corso può essere senz'altro considerata corretta, per l'ordine con cui sono stati presi in esame gli indicatori, e per la tendenziale esaustività, pur nella necessaria sinteticità, dei commenti a ciascuno di essi dedicati. Anche in tal caso deve essere in generale rilevato però come non sia assolutamente scontato che l'andamento soprattutto di taluni dati, in particolare quando essi vengono rilevati periodicamente a breve distanza di tempo (e non si può certo dire che una rilevazione sistematica annuale non sia una rilevazione con cadenza piuttosto ravvicinata), si presti ad essere sempre agevolmente interpretato "in tempo reale"; in questo senso, non è escluso che in certi casi, per l'efficacia del monitoraggio, intesa quale capacità di saper cogliere e dare significato ad fatto o ad un insieme di fatti, per ridurli ad indice rivelatore di una certa tendenza, una disamina eccessivamente frequente potrebbe rivelarsi poco utile, se non



addirittura nociva, poiché si tradurrebbe in un'opera di rilevazione dati improntata ad una sorta di "accanimento statistico" fine a sé stesso, improduttivo sotto il profilo della ideazione e successiva messa in campo dei correttivi, giacché questi potrebbero rivelarsi in tal senso intempestivi. Si auspica pertanto che il CdS, nell'ambito della sua indiscussa autonomia: a) posto che le linee di indirizzo metodologico del PQA specificano che resta la possibilità per ciascun CdS di analizzare anche altri indicatori "pertinenti agli obiettivi formativi specifici di ciascun corso", si adoperi, insieme agli altri organi competenti destinatari delle linee di indirizzo, per individuare, se del caso, eventuali altri indicatori confacenti alla natura del Corso; b) compia una riflessione che porti poi alla definizione di una procedura che, se del caso, diversifichi, ove ritenuto opportuno e/o necessario, la tempistica sottesa alla rilevazione di ciascun indicatore.

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

A questo proposito, occorre ricordare che la Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (SUA-CdS) è quel documento che per ogni Corso costituisce, tra l'altro, una sorta di carta d'identità, in quanto raccoglie tutta una serie di informazioni (in particolare e in sintesi: obiettivi della formazione, esperienza dello studente, risultati della formazione e, più in generale, organizzazione del CdS) idonee ad agevolare la conoscibilità del CdS da parte dei vari portatori di interesse. Si rammenta che la SUA-CdS si rivolge in particolare alle organizzazioni rappresentative della produzione di beni e servizi e delle professioni, per verificare in quale misura il CdS recepisce la loro domanda di competenze; agli studenti che vogliono accedere a determinati sbocchi professionali, o soddisfare bisogni di natura espressiva, legati a interessi, desideri e aspirazioni; alle loro famiglie, per verificare in quale misura i risultati di apprendimento attesi del CdS recepiscono la loro richiesta di preparazione. A questo fine, si comprende agevolmente come un tale documento sarà in grado di assicurare appieno la realizzazione della funzione per cui è nato se, nel fornire le informazioni sulle attività del CdS, sia particolarmente curato nelle parti in cui indica la domanda di formazione che il CdS intende soddisfare, i risultati di apprendimento che si propone di raggiungere, le modalità e le risorse per raggiungerli, i criteri per assicurarne e verificarne il sistematico raggiungimento.

La cura nella redazione di tali parti si spiega soprattutto in ragione del fatto che essendo un tale documento pubblico, accessibile via web, dovrà essere redatto innanzitutto in un linguaggio divulgativo, sobrio e chiaro; e ci si dovrà inoltre preoccupare di evitare che i contenuti in esso espressi siano ripetitivi e ridondanti, oltre che tralaticciamente riprodotti di anno in anno, anche se superati dal corso degli eventi o divenuti per qualsiasi ragione inutili.



Ulteriore rilievo riguarda il tenore delle informazioni destinate ad essere ivi contenute, rappresentate e comunicate all'esterno: la SUA-CdS non deve porsi obiettivi di miglioramento, giacché questa attività è riservata alla fase del riesame, ma deve riportare solo iniziative già in atto, descrivendo, cioè, l'esistente. In altri termini, se un dato servizio non esiste, ma si prevede di attivarlo, esso deve essere prima inserito nel Rapporto di Riesame, quindi messo in atto e solo allora può essere citato nella SUA-CdS successiva.

Il presente CdS invero si dedica alla attività di compilazione della SUA-CdS in modo sistematico; è auspicabile tuttavia che: a) si adoperi per migliorarne, soprattutto nelle parti dedicate a comunicare all'esterno le informazioni più sopra evidenziate, il tenore dei contenuti e l'efficacia della modalità espressiva; b) si limiti a riportare in essa solo le iniziative già in atto; c) renda, nei verbali di CdS, meno oscuro e più intellegibile il contenuto della verbalizzazione quando si tratta di riportare gli esiti della analisi e della discussione sui contenuti della scheda SUA-CdS, evitando cioè sintesi la cui accentuazione inevitabilmente finisce per pregiudicare il senso stesso della verbalizzazione, con conseguente pregiudizio per l'attività dei valutatori esterni (Commissione Paritetica, Nucleo di Valutazione, Commissioni di esperti di valutazione (CEV) inviati da ANVUR, etc.), quando si tratta di effettuare la valutazione del CdS.

F. Ulteriori proposte di miglioramento

Poiché ciascun docente è impegnato come *tutor* nell'ambito del progetto *I care* si potrebbe utilizzare questa preziosa occasione di contatto personale con gli studenti come ulteriore modalità di rilevazione delle sue opinioni riguardo ad eventuali criticità rilevate in relazione agli insegnamenti e, più in generale, di carattere organizzativo: fruibilità degli orari delle lezioni, situazione delle aule (sufficientemente aerate e/o riscaldate, comoda visione dello schermo, giudizio sulla dotazione delle tecnologie didattiche, ecc.), tempi di spostamento tra le diverse sedi, difficoltà di reperimento dei materiali per la preparazione dell'esame, ecc.

Nell'ambito del Dipartimento potrebbe essere discussa l'opportunità di predisporre una checklist di domande uniformi formulabili dai docenti tutor, ciò al fine di rendere più efficiente ed efficace il rapporto informativo tra tutor e studente ed anche al fine di consentire una comparazione annuale ciclica tra i risultati delle domande formulate.

Si suggerisce, al fine cui sopra, di implementare anche il ruolo e le competenze del senior tutor assegnato al Dipartimento in relazione al Progetto *Icare*, e non ultima, la possibilità che venga sensibilmente aumentato anche il numero delle unità di studenti riconducibili a tale figura.



5) CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN POLITICHE E PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI ALLA PERSONA (Classe LM-87)

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

I questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, aggiornati al 9 febbraio 2017, evidenziano un grado di “soddisfazione complessiva” che, tanto per i frequentanti che per i non frequentanti, riporta una media lievemente al di sotto di quella corrispondente al Dipartimento di Giurisprudenza e all’Ateneo. E così anche per gran parte degli insegnamenti impartiti nel CdS, anche se, pure in tal caso, il numero dei questionari compilati risulta talvolta esiguo. Tuttavia, in un caso del genere, ben potrebbe il Gruppo di Riesame, che con cadenza periodica dovrebbe monitorare i dati risultanti dai questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, procedere ad elaborare procedure finalizzate ad individuare, attraverso l’analisi dei questionari, le eventuali criticità emergenti, per poi avviare, attraverso consultazioni e/o confronti con i diretti interessati, con i titolari degli insegnamenti in cui tali criticità emergono, momenti di riflessione dai quali possano emergere le verosimili cause dei problemi emersi e le praticabili soluzioni. Gli esiti di tali consultazioni e/o confronti potrebbero poi essere riportati e discussi in seno al Consiglio di Classe, il quale dovrebbe infine trasmettere al docente interessato le proposte di miglioramento, e fissare un termine entro il quale il docente dovrà riferire al Gruppo di Riesame circa le misure adottate.

Allo stato, i verbali del Consiglio delle classi unificate non registrano alcun particolare e specifico momento da cui traspaiano forme di gestione e utilizzazione dei ridetti questionari, né diretta, né attraverso il Gruppo di Riesame; per cui è evidente la necessità di elaborare quanto prima procedure che, sulla falsariga dei suggerimenti dianzi proposti, diano vita a momenti costanti e ripetuti di consultazione e/o confronto con i docenti titolari degli insegnamenti che ancora presentano, sulla base delle indicazioni che i questionari offrono, verosimili e concreti margini di migliorabilità.

Si osserva inoltre che, più in generale, il sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti non sembra ancora idoneo ad esprimere quelle potenzialità che in termini di efficienza costituiscono un passaggio obbligato per migliorare il grado di significatività e attendibilità dei dati che emergono dai questionari sul livello di soddisfazione; questi infatti, vengono compilati solo nel momento immediatamente antecedente l’iscrizione agli esami, cioè in un momento in cui lo studente è portato a vivere questa esperienza piuttosto come un adempimento burocratico, un atto dovuto, al fine di poter accedere alla iscrizione, e non, come invece dovrebbe essere, quale occasione di autentica e meditata critica.



Si suggerisce pertanto una modifica del sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti: a) collegando la compilazione del questionario al momento della fine del semestre di lezioni, garantendo un sufficiente lasso di tempo prima del periodo di apertura delle iscrizioni all'esame; b) aumentando le occasioni di sensibilizzazione degli studenti circa l'importanza del questionario, attraverso la comunicazione per mezzo dei canali social, l'organizzazione di incontri ad hoc con le rappresentanze studentesche, la componente studentesca della Commissione, anche con la presenza di docenti, l'intervento programmato in occasione delle lezioni che risultano maggiormente frequentate, ciò soprattutto in prossimità degli esami e comunque in un momento sufficientemente avanzato dei corsi, quando, cioè, lo studente può già essersi fatto un'idea; b.1) facendo sì che gli incontri, alla presenza dei docenti afferenti, servano anche ad orientare gli studenti sull'uso dei questionari; c) istituendo nei momenti nei quali i rappresentanti degli studenti presenti all'interno del Consiglio di Classe, in collaborazione con i docenti che hanno preso parte agli incontri, relazionino su tali incontri, riferendo sui relativi esiti e sulle eventuali problematiche emerse; facendo sì che il Consiglio di Classe, in collaborazione con il Consiglio di Dipartimento di Giurisprudenza, dopo avere valutati i dati in loro possesso, possano esprimere i propri suggerimenti per formalizzare procedure che puntino a migliorare la raccolta, la gestione e il trattamento delle opinioni.

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

La valutazione della didattica in base ai dati aggiornati al 9/2/2107, avuto riguardo alle opinioni degli studenti, rimarca un livello di soddisfazione complessiva che si colloca poco al di sotto alla media del Dipartimento e dell'Ateneo, e ciò sia con riferimento al giudizio sulla adeguatezza del materiale didattico che con riferimento al giudizio, in termini di utilità per l'apprendimento della materia, degli ulteriori ausili didattici che consistono perlopiù in attività didattiche integrative come esercitazioni, seminari e tutorati. Anche il giudizio esplicitato sul punto in ordine ai singoli insegnamenti esprime perlopiù un livello di soddisfazione inferiore alle medie di Dipartimento e di Ateneo, e talvolta, anche di molto, rispetto alla stessa media del CdS. Non figura, neppure per quanto emerge da SUA-CdS, alcuna particolare propensione del CdS a sperimentare innovativi metodi e/o modi di insegnamento, adeguati a quelli che sono gli obiettivi formativi specifici del CdS, per cui, soprattutto in tal caso, appare importante segnalare la partecipazione dei docenti afferenti al Corso, al programma di didattica innovativa. Ad ogni buon conto, posto che il CdS si incarica di formare manager dei servizi sociali e alla persona, con spessore tecnico-culturale di tipo sociologico e politologico, con funzione di assistenti sociali specialisti, si suggerisce al Consiglio del CdS di attivarsi per



individuare ogni più opportuna iniziativa volta ad avviare dispositivi didattici idonei a rinnovare o quantomeno aggiornare l'armamentario degli strumenti allo stato esistenti.

Anche in tal caso, si osserva, più in generale, che nei programmi di insegnamento del Corso l'abbinamento "obiettivi formativi/risultati di apprendimento" conduce ad una tendenziale sovrapposizione tra i due piani, che invece dovrebbero figurare in modo da poter essere tra di loro distinguibili: si consiglia pertanto di avviare, in seno al Consiglio di classe, sul punto un confronto da cui possa uscire un'indicazione quanto più possibile univoca su ciò che debba intendersi per "obiettivo formativo" e per "risultato di apprendimento atteso", e su quali debbano essere i dati e/o informazioni e/o indicazioni che il docente dovrebbe fornire, a questo proposito, in sede di strutturazione del programma di insegnamento; sul dato relativo alla coerenza tra programmi di insegnamento ed obiettivi formativi, il Corso dovrebbe dedicare una maggiore attenzione, anche nel dare conto dei risultati delle verifiche su eventuali scollamenti rilevati tra programma di insegnamento e obiettivo formativo, onde consentire a tutto il corpo docente di poter migliorare costantemente i contenuti della propria pagina informativa, oltre che la relativa forma di espressione.

Si osserva infine, in ordine alla efficienza delle aule e dei luoghi di studio, che quando si avviano lavori di ristrutturazione occorre prestare particolare attenzione a tutti quegli accorgimenti che consentano allo studente di poter fare comodamente uso dei propri strumenti informatici; non sembra inutile al riguardo che gli uffici tecnici incaricati di predisporre e attuare i progetti e i lavori da eseguire, raccolgano di volta in volta il parere e/o le indicazioni anche delle rappresentanze studentesche presenti all'interno del Consiglio di Dipartimento cui afferisce il Corso.

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

Si suggerisce, anche in tal caso, di non rinviare oltre una riflessione ampia e approfondita sul punto, in seno al Consiglio di classe, al fine di implementare oltre che migliorare, appunto, i metodi di accertamento delle conoscenze e delle abilità acquisite, anche dall'esperienza di Tirocinio, che attualmente vengono normalmente e più diffusamente praticati.

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

Le nuove schede di monitoraggio annuale, accompagnate dalle linee di indirizzo metodologico espresse dal Presidio della Qualità di Ateneo il 21/7/2017, rendono senz'altro più agevole la consultazione dei dati e l'individuazione delle criticità che devono poi essere esaminate e affrontate dai Corsi di Studio. Questi ultimi dovrebbero auspicabilmente fissare quattro riunioni



annuali, nei mesi di marzo, giugno, settembre e dicembre di ogni anno, in corrispondenza dell'aggiornamento degli indicatori, in modo da monitorare progressivamente l'andamento degli indicatori stessi e valutare *in progress* l'efficacia delle azioni intraprese, ovvero la opportunità di modificarne gli aspetti operativi. Le riunioni collegiali dovrebbero anche essere la sede preferenziale per l'individuazione di nuovi strumenti di intervento.

Si rileva inoltre che il collocare durante l'anno un'azione di costante verifica dell'andamento degli indicatori dovrebbe favorire, tra l'altro, la predisposizione dei materiali utili al fine del riesame ciclico che a regime riguarderà tutti i corsi e non solo le ipotesi di modifica all'ordinamento didattico.

Con particolare riguardo al metodo e ai contenuti del "Commento agli indicatori" del presente Corso si osserva che l'impostazione sull'analisi degli indicatori prescelta dal Corso può essere senz'altro considerata corretta. Anche in tal caso però deve essere rilevato come non sia assolutamente scontato che l'andamento soprattutto di taluni dati, in particolare quando essi vengono rilevati periodicamente a breve distanza di tempo (e non si può certo dire che una rilevazione sistematica annuale non sia una rilevazione con cadenza piuttosto ravvicinata), si presti ad essere sempre agevolmente interpretato "in tempo reale"; in questo senso, non è escluso che in certi casi, per l'efficacia del monitoraggio, intesa quale capacità di saper cogliere e dare significato ad fatto o ad un insieme di fatti, per ridurli ad indice rivelatore di una certa tendenza, una disamina eccessivamente frequente potrebbe rivelarsi poco utile, se non addirittura nociva, poiché si tradurrebbe in un'opera di rilevazione dati improntata ad una sorta di "accanimento statistico" fine a sé stesso, improduttivo sotto il profilo della ideazione e successiva messa in campo dei correttivi, giacché questi potrebbero rivelarsi in tal senso intempestivi. Si auspica pertanto che il CdS, nell'ambito della sua indiscussa autonomia: a) posto che le linee di indirizzo metodologico del PQA specificano che resta la possibilità per ciascun CdS di analizzare anche altri indicatori "pertinenti agli obiettivi formativi specifici di ciascun corso", si adoperi, insieme agli altri organi competenti destinatari delle linee di indirizzo, per individuare, se del caso, eventuali altri indicatori confacenti alla natura del Corso; b) compia una riflessione che porti poi alla definizione di una procedura che, se del caso, diversifichi, ove ritenuto opportuno e/o necessario, la tempistica sottesa alla rilevazione di ciascun indicatore.

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

A questo proposito, occorre ricordare che la Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (SUA-CdS) è quel documento che per ogni Corso costituisce, tra l'altro, una sorta di carta d'identità,



in quanto raccoglie tutta una serie di informazioni (in particolare e in sintesi: obiettivi della formazione, esperienza dello studente, risultati della formazione e, più in generale, organizzazione del CdS) idonee ad agevolare la conoscibilità del CdS da parte dei vari portatori di interesse. Si rammenta che la SUA-CdS si rivolge in particolare alle organizzazioni rappresentative della produzione di beni e servizi e delle professioni, per verificare in quale misura il CdS recepisce la loro domanda di competenze; agli studenti che vogliono accedere a determinati sbocchi professionali, o soddisfare bisogni di natura espressiva, legati a interessi, desideri e aspirazioni; alle loro famiglie, per verificare in quale misura i risultati di apprendimento attesi del CdS recepiscono la loro richiesta di preparazione. A questo fine, si comprende agevolmente come un tale documento sarà in grado di assicurare appieno la realizzazione della funzione per cui è nato se, nel fornire le informazioni sulle attività del CdS, sia particolarmente curato nelle parti in cui indica la domanda di formazione che il CdS intende soddisfare, i risultati di apprendimento che si propone di raggiungere, le modalità e le risorse per raggiungerli, i criteri per assicurarne e verificarne il sistematico raggiungimento.

La cura nella redazione di tali parti si spiega soprattutto in ragione del fatto che essendo un tale documento pubblico, accessibile via web, dovrà essere redatto innanzitutto in un linguaggio divulgativo, sobrio e chiaro; e ci si dovrà inoltre preoccupare di evitare che i contenuti in esso espressi siano ripetitivi e ridondanti, oltre che tralaticciamente riprodotti di anno in anno, anche se superati dal corso degli eventi o divenuti per qualsiasi ragione inutili.

Ulteriore rilievo riguarda il tenore delle informazioni destinate ad essere ivi contenute, rappresentate e comunicate all'esterno: la SUA-CdS non deve porsi obiettivi di miglioramento, giacché questa attività è riservata alla fase del riesame, ma deve riportare solo iniziative già in atto, descrivendo, cioè, l'esistente. In altri termini, se un dato servizio non esiste, ma si prevede di attivarlo, esso deve essere prima inserito nel Rapporto di Riesame, quindi messo in atto e solo allora può essere citato nella SUA-CdS successiva.

Nel caso in esame, è opportuno che il CdS si adoperi per elaborarne una versione che, una volta apportati gli auspicati interventi in termini di innovazione didattica in funzione del raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato, oltre che in termini di innovazione dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi, dia adeguato conto di tali modifiche.

Infine nel corso in questione la questione del tirocinio professionale assume una particolare rilevanza in quanto gli obiettivi formativi qualificanti della classe di laurea LM-87 prevedono che al termine del percorso biennale lo studente dovrà possedere, oltre a numerose competenze, «*abilità di progettazione, pianificazione, organizzazione e gestione manageriale*



nel campo delle politiche, dei servizi sociali e socio-sanitari, pubblici e di privato sociale; di analisi e valutazione di qualità dei servizi e delle prestazioni svolte» e che nell'ambito del percorso lo studente dovrà svolgere «attività di tirocinio e stages per almeno 10 CFU presso enti ed amministrazioni pubbliche, imprese ed enti privati e/o di privato sociale in cui è presente il servizio sociale professionale, nonché presso studi professionali di servizio sociale».

In concreto l'attività di tirocinio nel percorso di laurea magistrale deve riferirsi ad almeno cinque obiettivi educativi generali: 1) collocazione delle singole prestazioni e dei progetti di intervento nell'ambito dell'organizzazione entro cui opera l'assistente sociale specialista; 2) progettazione di interventi e servizi; 3) valutazione degli interventi e dei servizi e progettazione degli interventi correttivi; 4) conoscenza e capacità di gestire le modalità di reperimento delle risorse necessarie per erogare una prestazione (rapporti con superiori gerarchici; assessore alle politiche e ai servizi sociali, sindaco...); 5) competenze comunicative dell'AS sia nell'ambito della struttura (colleghi, utenti, superiori gerarchici), sia verso l'esterno (assessore, giudici, ecc.);

F. Ulteriori proposte di miglioramento

Poiché ciascun docente è impegnato come *tutor* nell'ambito del progetto *I care* si potrebbe utilizzare questa preziosa occasione di contatto personale con gli studenti come ulteriore modalità di rilevazione delle sue opinioni riguardo ad eventuali criticità rilevate in relazione agli insegnamenti e, più in generale, di carattere organizzativo: fruibilità degli orari delle lezioni, situazione delle aule (sufficientemente aerate e/o riscaldate, comoda visione dello schermo, giudizio sulla dotazione delle tecnologie didattiche, ecc.), tempi di spostamento tra le diverse sedi, difficoltà di reperimento dei materiali per la preparazione dell'esame, ecc.

Nell'ambito del Dipartimento potrebbe essere discussa l'opportunità di predisporre una checklist di domande uniformi formulabili dai docenti tutor, ciò al fine di rendere più efficiente ed efficace il rapporto informativo tra tutor e studente ed anche al fine di consentire una comparazione annuale ciclica tra i risultati delle domande formulate.

Si suggerisce, al fine cui sopra, di implementare anche il ruolo e le competenze del senior tutor assegnato al Dipartimento in relazione al Progetto *Icare*, e non ultima, la possibilità che venga sensibilmente aumentato anche il numero delle unità di studenti riconducibili a tale figura.

Quanto alla attività di tirocinio, alla luce di quanto detto sopra, la Commissione auspica che il CdS, che pure ha già avviato una riflessione sul tema nell'ambito del Consiglio di classe, rivolga una particolare attenzione alla formulazione e ai contenuti dei progetti di tirocinio. La



loro recente informatizzazione sembra avere ridotto la possibilità di descrivere in dettaglio il progetto per la limitatezza dei caratteri disponibili nel software e conseguentemente la stessa possibilità da parte dei docenti tutor accademici di intervenire criticamente sulla sua formulazione.

Altrettanto auspicabile sembra, quindi, alla Commissione che si ripristini in particolare la possibilità del tutor accademico di controllare criticamente che tali progetti contengano una accurata descrizione degli **obiettivi formativi** declinati in riferimento agli specifici servizi o prestazioni erogate dalla struttura prescelta, distinti in acquisizione di conoscenze e competenze, caratterizzati da progressività (gli obiettivi devono essere distinti e progressivi per ciascun anno di corso e differenziati da quelli del percorso della laurea triennale, in quanto destinati a formare una figura professionale con diverse caratteristiche); una accurata descrizione dell'**attività formativa personalizzata** organizzata dal tutor aziendale al termine della quale lo studente/studentessa sarà effettivamente «*in grado di progettare, pianificare, organizzare e gestire....e valutare la qualità dei servizi e delle prestazioni svolte*; e, infine, l'indicazione dei **criteri di valutazione del livello di apprendimento** dello studente tirocinante al termine del percorso formativo.

Macerata, 15 novembre 2017

IL PRESIDENTE
F.to Prof. Luca Barchiesi