



RAPPORTO DI RIESAME CICLICO 2019

Corso di Studi

Programmazione amministrazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali

PREMESSA

Denominazione del Corso di Studio	
Classe:	LM-87
Sede e dipartimento	Università degli studi di Napoli "Suor Orsola Benincasa" – Dipartimento di Scienze formative, psicologiche e della comunicazione
Anno accademico di attivazione	a.a. 2009/2010 (in precedenza era attiva sulla stessa classe la laurea specialistica attivata nell'a.a. 2003/04)

GRUPPO AQ/RIESAME:

Responsabile del CdS	Prof.ssa Bianca Maria Farina
Componenti Gruppo AQ/Riesame	Prof.ssa Bianca Maria Farina – Dott. Ciro Pizzo – Dott. Gennaro Izzo – Dott. Porfidio Monda – Prof.ssa Carla Acocella - Dott.ssa Stefania Ferraro – Dott.ssa Simona Guzzi
Rappresentante degli studenti	Ilaria Scandurra, Raffaella Gallo
Rappresentante personale tecnico-amministrativo	Dott. Salvatore Buonomo
Ulteriori soggetti consultati	Dott.ssa Stefania Persico (Uff. Job Placement di Ateneo); Componenti esterni del CI: dott.ssa Fortunata Caragliano, dott.ssa Iolanda Marrazzo, dott. Massimo Corrado, dott.ssa Maria Patrizia Stasi

INCONTRI DEL GRUPPO DI AQ/RIESAME

Data della riunione	Argomenti oggetto di analisi/discussione
10/10/2019	Analisi delle Linee Guida per il Riesame Ciclico (predisposte dal PQA) – Consegna a ciascun componente della documentazione relativa agli ultimi tre anni (SUA-CdS, SMA e relativi commenti, OPIS e Rilevazioni Almalaurea e relativi commenti, Verbali Gruppo AQ-Didattica, Verbali CCdS, Verbali CI) – Definizione del calendario dei lavori – Suddivisione del lavoro istruttorio per sezioni
24/10/2019	Lavoro istruttorio relativo alla sezione 3: confronto della documentazione rilevante; discussione e stesura prima bozza della sezione;
6/11/2019	Lavoro istruttorio relativo alla sezione 5: confronto della documentazione rilevante; discussione e stesura prima bozza della sezione
20/11/2019	Lavoro istruttorio relativo alla sezione 4: confronto della documentazione rilevante; discussione e stesura prima bozza della sezione

22/11/2019	Lavoro istruttorio relativo alla sezione 1: confronto della documentazione rilevante; discussione e stesura prima bozza della sezione
27/11/2019	Consultazione del CI sulla bozza di RCR redatto; analisi delle varie sezioni e dei punti di maggior rilevanza in relazione alle iniziative volte a favorire il raccordo dell'offerta formativa con il mondo del lavoro/professioni sia in punto di definizione dei profili culturali e professionali del CdS sia in punto di monitoraggio e revisione del CdS.
29/11/2019	Lavoro istruttorio relativo alla sezione 2: confronto della documentazione rilevante; discussione e stesura della bozza della sezione
7/12/2019	Revisione del lavoro complessivo e della stesura delle sezioni
9/12/2019	Analisi della Relazione CPDS 2019 e revisione complessiva delle sezioni 1-5 del RCR
10/12/2019	Revisione complessiva del RCR

RIUNIONI APPROVAZIONE

Data della riunione – Organo (CdS; Cons. Dip.)	Estratto del Verbale/Sintesi dell'esito della discussione dell'organo collegiale
12/12/2019 – Consiglio di CdS	Discussione e approvazione del RCR (sezioni 1-5) <i>[...] La bozza di Riesame ciclico 2019, dopo ampia discussione, viene approvata all'unanimità dai presenti alla seduta [...]</i>
17/12/2019 – Consiglio di Dipartimento	Discussione e approvazione del RCR (sezioni 1-5) <i>[...] Sul primo punto all'O.d.G., Rapporti di riesame ciclico dei C.d.S, il Consiglio dopo ampia e approfondita discussione, all'unanimità approva i rapporti di Riesame Ciclico 2019 di tutti i Corsi di Studio del Dipartimento e relativi verbali così come sono riportati nell'allegato n. 1 parte integrante del presente verbale (allegato al faldone) [...]</i>

PRIMA SEZIONE

DEFINIZIONE DEI PROFILI CULTURALI E PROFESSIONALI E ARCHITETTURA DEL CDS

1.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

Il precedente Rapporto di Riesame Ciclico redatto per il CdS, aveva individuato, come interventi correttivi da realizzare negli aa.aa. successivi, una più puntuale definizione della domanda di formazione tramite un confronto più stabile con gli stakeholders e l'istituzione di un tavolo permanente di confronto; un incremento della rispondenza delle competenze formative offerte dal CdS alle esigenze del mondo del lavoro.

Tali attività sono state programmate e realizzate, conducendo ai seguenti principali mutamenti:

- Costituzione di un Comitato di Indirizzo (a.a. 2016/2017) e rideterminazione della composizione del CI in particolare attraverso una valorizzazione della componente esterna dell'organo (alla luce dell'approvazione

delle LG sul CI gennaio 2018);

- Approvazione (maggio 2019) di un nuovo Regolamento didattico del CdS (del quale rilevano in questa sede le disposizioni relative alla composizione del CI);
- Arricchimento dell'offerta degli insegnamenti a scelta, in funzione delle esigenze formative individuali;
- Redistribuzione del carico didattico complessivo;
- Risoluzione di criticità segnalate rispetto alla questione dell'adeguatezza delle conoscenze preliminari, anche in relazione a studenti non provenienti dal percorso triennale L-39;
- Monitoraggio delle esigenze e valorizzazione delle potenzialità di sviluppo dei settori di interesse del CdS, anche grazie al lavoro svolto dal Comitato di Coordinamento del Tirocinio e dallo Staff di Tutor, con peculiare riferimento allo svolgimento del Tirocinio professionale e all'attivazione di Laboratori di tirocinio;
- Potenziamento delle consultazioni con le parti sociali interessate ai profili professionali in uscita, grazie al lavoro svolto in seno al Comitato di Indirizzo e alla costante collaborazione con il Consiglio Regionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali Campano (CROAS);
- Valorizzazione del contributo delle parti interessate e delle consultazioni in particolare degli studenti attraverso l'introduzione di un monitoraggio semestrale sulla didattica attraverso lo svolgimento di focus group tra gli studenti del primo e del secondo anno sulla base di una griglia di questioni, con esiti che vengono riportati dai rappresentanti degli studenti e discussi in seno al Gruppo di AQ e Cons. CdS (cfr. *infra* Sez. 4.A)

1.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Punti di forza

a) Le premesse che hanno portato, in sede di progettazione del CdS (**Scheda SUA 2019, quadro A1.a**), alla definizione degli obiettivi culturali e professionali sono ancora valide, e nello specifico si concretizzano nell'impostazione professionalizzante del percorso accademico, orientato alla formazione dell'assistente sociale specialista, figura professionale altamente qualificata che si occupa della gestione delle problematiche sociali complesse e delle dinamiche organizzative conseguenti alle trasformazioni della PA, nonché della pianificazione dell'offerta formativa dei servizi alla persona nel settore pubblico e privato (cfr. anche **Relazione CPDS 2019, quadro E**).

In relazione a ciò, si specifica che il CdS è così articolato:

- un adeguato numero di CFU è dedicato alle discipline comuni afferenti ai Settori Scientifici Disciplinari (SSD) inclusi negli ambiti delle Attività formative caratterizzanti presenti nel piano di studi del primo e secondo anno. Tali discipline sono riconducibili prevalentemente all'area sociologica e di servizio sociale, all'area giuridica, all'area etico-economica e all'area psico-pedagogica (**SUA-CdS 2019, quadro A4.b.2**); tali discipline garantiscono un'ampia preparazione multidisciplinare basata sulla acquisizione di differenti approcci teorici e metodologici utili ad assicurare una significativa integrazione della teoria e della pratica (**SUA-CdS 2019, quadro A4.a; quadro A4.b.2**; <https://www.unisob.na.it/universita/facolta/formazione/spc/lm87/manifesto.htm?vr=1>).

- un congruo numero di CFU a scelta (<https://www.unisob.na.it/universita/facolta/formazione/spc/lm87/aaf.htm?vr=1>) offre allo studente la possibilità di orientare le sue scelte formative e acquisire, ai fini della formazione professionale, competenze specifiche di natura tecnico-professionale, relative ai meccanismi di analisi dei fenomeni collettivi e delle metodologie flessibili di intervento, nonché competenze per la comunicazione e gestione dell'informazione (**Scheda SUA 2019, quadro A4.a**). A tal proposito – e come approfonditamente analizzato *infra Sezione 4.B, Punti di Forza, lett. a), p. 2*) - si sottolinea il lavoro svolto in termini di arricchimento del ventaglio di insegnamenti a scelta coerenti con il target professionale del CdS, integrando le opzioni formative disponibili nell'area sociologica e in quella psico-pedagogica (**Verbale Gruppo AQ 8.5.2019, e Relazione CPDS 2019, quadro A**). In questo senso (cfr. anche *infra Sezione 4.B, Punti di Forza, lett. a), p. 2*) l'integrazione di questi insegnamenti è operata anche a supporto del processo di risoluzione di alcune lacune formative nelle conoscenze preliminari degli studenti provenienti dal percorso di triennale L-19 (**Relazione del NdV 2018**).

Si sottolinea, altresì, che ai laureati del CdS magistrale è consentito l'accesso all'esame di Stato per l'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente sociale specialista, il cui superamento consente l'iscrizione all'Albo degli Assistenti Sociali (Sezione A) istituito presso l'Ordine degli Assistenti Sociali (**SUA 2019, Il corso di Studi in breve**).

b) Le esigenze e le potenzialità di sviluppo dei settori di interesse del CdS possono ritenersi soddisfatte. A tal riguardo è altamente esemplificativo il lavoro svolto in relazione al Tirocinio professionale. Nello specifico, fin dall'istituzione del CdS, è stato destinato un congruo numero di CFU (6 al primo anno e 5 al secondo anno) per lo svolgimento del tirocinio professionale presso Enti e Amministrazioni pubbliche, Imprese ed Enti privati e/o di privato sociale impegnati nella gestione, nella programmazione e nella valutazione dei servizi sociali. Il tirocinio professionale si configura come un importante momento formativo per lo studente, finalizzato allo sviluppo delle abilità correlate con gli obiettivi culturali del CdS, soprattutto in relazione alla gestione di questioni e dinamiche organizzative complesse, in una prospettiva di raccordo tra la programmazione degli interventi e l'offerta dei servizi. Inoltre, l'attività di tirocinio permette agli studenti di acquisire capacità di comprensione applicata (sviluppando nel contempo autonomia di giudizio) e abilità organizzative necessarie ad affrontare i problemi legati alla programmazione sociale e socio-sanitaria.

- A conferma della particolare attenzione che il CdS dedica al momento dei tirocini formativi, si segnala il ruolo svolto dal **Comitato di Coordinamento del Tirocinio** (su cui cfr. **infra Sezione 3.B, Punti di Forza, lett. b), punto 2); Sezione 4.B, Punti di Forza, lett. b), punto 3)**, nella sezione quantitativa e qualitativa degli enti convenzionati per le attività di tirocinio, resa possibile da un lavoro di mappatura territoriale degli enti presenti sul territorio idonei ad accogliere i tirocinanti (**Verbale Comit. Coord. Tirocinio 25.3.2019**).

La formale istituzione del Comitato di Coordinamento del tirocinio (**Verbale CCdS del 21.02.2019**) è stata funzionale anche alla risoluzione di una serie di criticità emerse tra gli studenti in relazione allo svolgimento dei tirocini curriculari, per la verità, come si segnala più analiticamente di seguito (cfr. **infra Sez. 4.B, Punti di Forza, lett. c)** legate sostanzialmente ad una fase transitoria.

- Nella stessa direzione si muove il ruolo tradizionalmente svolto da **uno Staff di Tutor** che, sin dalla costituzione del CdS, sostiene gli studenti esercitando funzioni di tutoraggio ex ante, in itinere ed ex post rispetto allo svolgimento dei tirocini curriculari [cfr. **infra, Sez. 4.B, Punti di forza, lett. b), punto 4)**], e consente un raccordo costante tra gli studenti e il mondo delle professioni, verificando anche l'acquisizione da parte dei primi delle capacità di comprensione applicata.

- Sempre a supporto delle attività di tirocinio e per la valorizzazione delle potenzialità sottese allo strumento del tirocinio curriculare in questo particolare ambito disciplinare in termini di sviluppo delle competenze trasversali degli studenti, è stato previsto anche un processo di accompagnamento al tirocinio professionale nella forma di Laboratori di tirocinio, per incrementare la sinergia tra tirocinio curriculare, quindi formazione non solo teorica ma pratico-applicativa, e mondo del lavoro (**Verbale Gruppo AQ 12.12.2018; Verbali CI 22.5.2018, 8.5.2019 e 27.11.2019; Verbale CCdS 23.1.2019 e del 18.5.2019; cfr. pure infra, Sez. 3.B, Punti di Forza, lett. b), punto 2)**; nonché **Sez. 4.B, Punti di Forza, lett. a), punto 2 e lett. b), punto 4)**. Tale proposta ha dunque completato l'offerta didattica caratterizzante il CdS sul piano teorico-applicativo in modo da favorire l'acquisizione da parte degli studenti di strumenti utili a condurre proficuamente l'esperienza di tirocinio, e a all'esercizio della professione futura. Le potenzialità di sviluppo dei settori di riferimento dell'offerta formativa del CdS soddisfatte attraverso questa proposta integrativa della didattica tradizionale, sottendono al contempo una strategia risolutiva della questione sottolineata anche nel precedente Rapporto di Riesame ciclico (**RCR 2016, punto 1 C, obiettivo 2**) relativa ad una non ancora compiuta rispondenza delle competenze effettivamente acquisite dai profili in uscita alle esigenze del mondo del lavoro.

- In sintesi per favorire il potenziamento delle conoscenze relative alla programmazione delle politiche sociali, alla gestione manageriale e alla direzione di servizi complessi il Corso prevede altre attività integrative: laboratori di riflessione e condivisione di esperienze di tirocinio; programmi tesi alla ricerca e all'analisi comparativa delle buone prassi e dei sistemi territoriali dei servizi alla persona di paesi diversi dall'Italia, tra cui un Forum Internazionale dello Studio delle politiche sociali nel Mezzogiorno d'Italia, desti-

nato alla ricerca ed analisi comparativa delle buone prassi e dei sistemi territoriali di servizi di Italia e Germania (**SUA 2019, Il corso di Studi in breve; Verbale AQ del 15.11.2017, punto 2, lett. c); SMA 2017 e relativo commento**).

- Infine con riguardo all'approfondimento delle potenzialità di sviluppo dei settori di riferimento del CdS si segnalano, nell'offerta post-laurea dell'Ateneo, master, come quello in Organizzazione, management ed e-government delle pp.aa., attivato a partire dall'a.a. 2017/18, che intercettano tra gli altri proprio i laureati di questo CdS, nell'ottica di far acquisire elevate conoscenze e competenze in ambito organizzativo, gestionale, formativo a quanti operano, in maniera diretta o anche indiretta, nell'ambito delle amministrazioni pubbliche (**Verbale CI del 27.11.2019, punto 4**).

c) Il processo di consultazione delle parti interessate ai profili professionali in uscita è particolarmente articolato.

- In particolare il confronto tra componente studentesca e personale docente si svolge in maniera continuativa nelle riunioni previste dal Cronoprogramma adottato dal PQA dei Gruppi di AQ, del Consiglio di CdS e altro tipo di riunioni informali e focus group degli studenti che riferiscono poi agli organi per il tramite dei loro rappresentanti (cfr. sul punto **Cronoprogramma**, nonché **Relazione CPDS 2019, quadri A e B**).

- Quanto alla consultazione delle parti sociali esterne, la costituzione, a partire dall'a.a. 2016/17 in seno al Gruppo AQ, del Comitato di Indirizzo [**infra, Sez. 4.B, Punti di Forza, lett. b), punto 2)**] – costituito nella sua composizione originaria dal referente del CdS e dai rappresentanti delle parti sociali partner del CdS, anche ove già rappresentati in seno al Gruppo di AQ in qualità di docenti a contratto, attesa la vocazione spiccatamente professionale del CdS e della conseguente offerta formativa (**SUA-CdS 2017, Sezione D.2, e Regolamento didattico del CdS vigente al 2017**) - consente, di assicurare un costante controllo della coerenza della proposta formativa con le esigenze produttive e culturali caratterizzanti la domanda territoriale e di garantire il costante confronto con il mondo delle imprese e delle professioni; ricavare utili suggerimenti per la formulazione e progettazione dei percorsi didattici; valutare in modo analitico e aggiornato l'efficacia del percorso formativo promosso dai curricula del CdS e implementare opportuni correttivi e miglioramenti. In seguito (marzo/maggio 2018) si è proceduto a rideterminare la composizione del CI (**cfr. Verbale Gruppo di AQ 19.03.2018**) in maniera che l'apporto della componente esterna fosse ancor più valorizzato che in passato, quando era possibile alla luce del previgente Reg. Didattico del CdS che la stessa componente esterna del CI coincidesse con una parte del Gruppo di AQ, ove rappresentata da esponenti del mondo delle professioni (come accadeva nel caso di specie, attesa la vocazione evidentemente professionalizzante del CdS) titolari di incarichi di insegnamento (cfr. altresì **SUA-CdS 2017 e infra Sez. 4.B, Punti di Forza, lett. b) punto 2**). Le azioni di monitoraggio consentite dalle costanti consultazioni in seno al CI, sono assicurate dalla presenza, in seno all'organo, di rappresentanti del settore istituzionale pubblico sia sul piano della programmazione/pianificazione e indirizzo (in particolare Regione nella direzione generale competente ratione materiae) che sul piano dell'amministrazione attiva (amministrazioni comunali/uffici di piano di zona), nonché di rappresentanti del comparto privato/non profit attivo in ambito sociale.

- In ordine al carattere continuativo delle consultazioni con le parti portatrici di interessi, si sottolinea poi la costante e fattiva collaborazione con il Consiglio Regionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali Campano (CROAS), formalizzata il 28/01/2015 attraverso la firma di un Protocollo d'intesa, grazie al quale è stato possibile iniziare - già a partire dall'a.a. 2016/17 - un programma di incontri di formazione continua per gli assistenti (**SUA 2017, A.1.a**).

d) Le riflessioni provenienti dalle consultazioni delle parti sociali e degli studenti sono state tradotte in alcuni interventi per calibrare sempre più il profilo professionale in uscita in ragione delle potenzialità occupazionali dei laureati.

- Nel corso delle sue periodiche riunioni il Comitato di Indirizzo ha contribuito alla valutazione dei tratti distintivi dell'offerta didattica e alla verifica della perdurante coe-

renza: del progetto formativo degli obiettivi formativi, dei risultati di apprendimento attesi con i profili in uscita e con gli sbocchi occupazionali. Esso ha significativamente sostenuto le attività di potenziamento del canale del tirocinio curriculare come occasione strategica di raccordo tra formazione e mondo del lavoro, destinato ad assorbire i laureati. Si inquadrano in questa prospettiva le azioni che il CdS ha messo in campo per tener in considerazione i rilievi svolti in sede di CI: avvio Laboratori di Tirocinio; rideterminazione dei temi prioritari da proporre nei Laboratori alla luce dell'evoluzione del Welfare (cfr. **Verbali CI del 22.5.2018, del 8.5.2019 e in particolare del 27.11.2019**); promozione di occasioni di sviluppo delle competenze trasversali; apprezzamento dei tentativi di svolgere funzioni di "regia" – sul piano quantitativo e qualitativo - rispetto alla proposta e alla offerta dei tirocini formativi.

- Quanto al rilievo della posizione degli studenti, rappresentata in occasioni formali (riunioni del Cons. CdS, del Gruppo AQ, riunioni CPDS, monitoraggio semestrale dell'andamento della didattica attraverso focus group degli studenti) e informali (confermata in **Relazione CPDS 2019, quadro A**), può segnalarsi come lo stesso sottenda tutta una serie di azioni intraprese dal CdS anche nell'interlocuzione con altri CdS contemplati nell'offerta formativa di Ateneo. La necessità di attrezzare in termini di possesso di competenze preliminari gli iscritti alla LM/87, non tutti provenienti dalla triennale L/39, ha infatti suggerito sin dall'a.a. 2015/2016 la creazione nell'ambito del percorso triennale L/19 di un curriculum specifico di carattere socio-educativo che contempla espressamente esami (Principi e fondamenti del servizio sociale e Organizzazione del servizio sociale) e l'acquisizione di cfu attraverso il tirocinio curriculare in tale ambito (in num. di 6 conformemente a quanto previsto dal Reg. didattico del CdS, all'art. 7, relativo appunto alle Conoscenze richieste per l'accesso al CdS), proprio nella prospettiva di consentire un irrobustimento del profilo (in uscita) degli educatori intenzionati ad iscriversi alla magistrale LM/87, curriculum ridenominato a partire dall'a.a. 2018/19 "Educatore professionale socio-pedagogico nei servizi assistenziali" (in questo senso cfr. **Relazione CPDS 2019, quadro D**). Scelta i cui esiti, anche in chiave di superamento delle criticità espresse dagli studenti e riferite ad una "preteso" disallineamento tra le competenze possedute dagli iscritti provenienti da diversi percorsi triennali (cfr. in tal senso passaggio della **Relazione CPDS 2017** come riportato nella **Relazione NdV 2018**), vanno evidentemente valutati a "regime", ossia almeno a partire da un triennio rispetto all'introduzione del percorso (2015/16). Tale contesto conferisce dunque alle stesse criticità carattere transitorio (cfr. in questo senso **Verbale AQ, 12.12.18, punto 1.b**).

Le segnalazioni provenienti dalla componente studentesca sono alla base di una ampia riflessione condotta in punto di adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute dagli iscritti: in ordine alle basi necessarie per affrontare lo studio di discipline economiche inserite nel percorso (**Relazione CPDS 2017 e così Relazione NdV 2018**) l'azione di coordinamento e monitoraggio dei prerequisiti, degli obiettivi e dei contenuti caratterizzanti gli insegnamenti in questione ha consentito di ritenere convenientemente affrontate le carenze di partenza degli studenti sul punto (cfr. **Verbale AQ 12.12.2018, punto 1.b**), e **Verbale CCdS, 23.1.2019 e 13.11.2019**; nonché per l'assenza di rilievi dello stesso ordine, e cioè di criticità in punto di sufficienza delle conoscenze preliminari cfr. **Relazione CPDS 2018 e 2019**). Le stesse segnalazioni e le esigenze che le sottendono sono inoltre alla base di un lavoro complessivo di arricchimento e riposizionamento dei crediti a scelta, alla ricerca di una sempre più significativa aderenza al target in uscita: tra gli insegnamenti introdotti sono da segnalare Enti del Terzo Settore e Servizi per il Volontariato (6 cfu), Politiche e interventi sociali di contrasto alla povertà (3 cfu), Cure palliative e terapia del dolore (3 cfu); l'introduzione di quest'ultimo in particolare interdetta altresì una sollecitazione della Conferenza CLASS e del Tavolo tecnico istituito presso il MIUR per l'inserimento dei CFU in Cure palliative e Terapia del dolore, tra gli altri, nei CdS in Servizio e Politiche sociali (cfr. per il suggerimento in tal senso **Relazione CPDS 2018, quadro C**; e per la valutazione dell'opportunità di mettere in campo la relativa azione, nonché l'esecuzione della medesima cfr. **Verbale AQ 8.5.2019; Verbale CI 8.5.2019; Relazione NdV 2019; Verbale CCdS 18.5.2019 e Verbale CCdS 13.11.2019; Relazione CPDS 2019, quadro A; cfr. altresì infra, Sez. 4.B, Punti di Forza, lett. a) punto 2**). Sulla base delle segnalazioni degli studenti è stata avviata infine una azione volta a

ricalibrare il carico didattico complessivo (per la segnalazione di criticità in questo senso si veda il **Verbale AQ del 12.12.2018 e del 10.7.2019 e riunione/focus group degli studenti del 28.11.2018 e del 23.5.2019** cui i verbali AQ rimandano), nel senso della concentrazione degli insegnamenti a scelta nel secondo semestre del secondo anno, del conseguente riequilibrio degli insegnamenti obbligatori previsti per il medesimo anno (per la risoluzione cfr. **Verbale CCdS del 12.7.2019 e Relazione CPDS 2019, quadro B**). Conclusivamente sul grado di tempestività della messa in campo delle azioni risolutive delle criticità segnalate dagli studenti si veda **Relazione NdV 2019**).

e) Gli obiettivi formativi specifici e i risultati di apprendimento attesi - in termini di conoscenze, abilità e competenze anche trasversali - sono coerenti con i profili culturali e professionali in uscita (**SUA 2019, quadri A4.a, A4.b.1**).

Il CdS, infatti, in funzione delle tre destinazioni professionali (Specialista della gestione nella PA; Specialista del controllo nella PA; Esperto nello studio, nella gestione e nel controllo dei fenomeni sociali. Cfr. **SUA-CdS 2019, quadro A2.b**), offre allo studente la possibilità di apportare variazioni al piano di studi con la previsione di crediti a scelta, sviluppando una formazione su misura.

Gli obiettivi relativi a conoscenza e comprensione, nonché capacità di applicare conoscenza e comprensione, sono stati declinati come detto (**SUA-CdS 2019, quadro A4.b.2**) in quattro aree di apprendimento: 1) Area sociologica e di servizio sociale; Area Giuridica; Area etico-economica; Area psico-pedagogica. L'offerta formativa è così caratterizzata, da un lato, dall'integrazione tra diverse aree disciplinari (sociologica e di servizio sociale; giuridica; etico-economica e psico-pedagogica); dall'altro, da una peculiare integrazione tra teoria e prassi, che emerge con tutta evidenza nell'impiego durante i tirocini curriculari delle conoscenze acquisite nell'ambito degli insegnamenti c.d. professionalizzanti. Anche la declinazione degli obiettivi relativi alla capacità di formulare giudizi autonomi, alle abilità comunicative e alla capacità di apprendimento (**SUA-CdS 2019, A4.c**) risulta coerente con il profilo culturale e professionale che il CdS mira a formare.

E' stato effettuato un monitoraggio e un coordinamento del perdurante processo di allineamento dei singoli insegnamenti ai descrittori di Dublino e quindi agli obiettivi qualificanti del CdS (sul punto cfr. altresì *infra* **Sezione 4.B, Punti di Forza lett. a), punto 1); Verbale Gruppo AQ 19.3.2018; verbale Gruppo AQ 8.5.2019; verbale CCdS 23.1.2019; verbale CCdS 12.7.2019; verbale CCdS, 13.11.2019**).

Per garantire la messa a punto dei programmi degli insegnamenti contemplati nella programmazione didattica 2019/20 è stato chiesto ai docenti di provvedere, sulla base di puntuali indicazioni (**Verbale CCdS 12.07.2019**) a una precisa definizione dei programmi, comprensivi della sezione obiettivi e prerequisiti, al fine di evitare discrepanze tra i programmi di insegnamento comunicati, l'effettiva erogazione della didattica e la successiva fase di verifica. Tale attività è stata coordinata dal Presidente del CdS, che ha sollecitato la tempestiva stesura (entro il 31 luglio 2019) della scheda inviata in allegato alla e-mail, insieme a indicazioni utili per redigere in particolare la sezione obiettivi, cioè l'estratto della SUA-CdS con indicazione degli obiettivi declinati per area disciplinari in relazione ai descrittori di Dublino (**Verbale CCdS 12.07.2019**). Tale azione di monitoraggio relativa alle modalità di descrizione dei singoli insegnamenti replica e migliora quanto già svolto l'anno precedente, al fine di garantire permanentemente una corrispondenza tra gli obiettivi che sottendono l'offerta formativa complessiva del CdS e delle singole aree disciplinari in cui la prima si articola, e gli obiettivi formativi dei singoli insegnamenti. Già in tale occasione la Presidenza ha coordinato queste azioni di determinazione, ad opera dei singoli docenti titolari di incarichi di insegnamento, degli obiettivi rispetto a quelli qualificanti delle singole aree di apprendimento alle quali gli insegnamenti stessi risultavano afferenti (**Verbale CCdS 17.07.2018**).

f) Il profilo professionale del laureato LM/87 è per così dire "cucito" sul naturale sbocco professionale del percorso, che prevede il superamento dell'esame di abilitazione per l'esercizio della professione di assistente sociale specialista, con funzioni di pianificazione, direzione, coordinamento. In questo senso deve segnalarsi una fisiologica "ri-

	<p>gidità” del profilo in uscita, nella misura in cui un corso di laurea magistrale come la LM/87 non potrebbe abdicare alla funzione di formare futuri assistenti sociali specialistici. E’ oggetto di attenzione specifica del resto – come mostrano gli esiti delle riflessioni svoltesi in sede di CI (cfr. Verbali CI del 22.5.2018, 8.5.2019 e 27.11.2019) – la possibilità concreta dei laureati del CdS di utilizzare in misura elevata le conoscenze e le competenze sviluppate attraverso le attività del CdS entro tempi ragionevoli dal conseguimento del titolo (per es. a un anno dal conseguimento del titolo si aggira nel 2018 intorno al 43% cfr. Rilevazioni Almalaurea anno solare 2018 e relativo Commento; nonché Verbale CI del 27.11.2019), attesa da un lato la necessità di conseguire l’abilitazione all’esercizio della professione, che quindi rileva quale fattore in grado di incidere sulla durata di tali tempi, e dall’altro lato sulla scarsità di profili di carattere marcatamente dirigenziale nel mercato del lavoro dal lato dell’offerta (cfr. Relazione CPDS 2019, quadro D). Ma su questo punto rileva il tentativo del CdS di attrezzare i laureandi anche rispetto all’acquisizione di competenze trasversali che li rendano più recettivi rispetto alle esigenze del mercato del lavoro (cfr. Verbale CI 27.11.2019).</p> <p>g) L’adeguatezza dell’offerta formativa rispetto a obiettivi formativi e l’aggiornamento dei contenuti della prima risultano evidenti alla luce delle riflessioni svolte ai punti precedenti. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nel segno della perdurante adeguatezza dell’offerta formativa si muovono gli esiti delle consultazioni con le parti sociali (cfr. in particolare Verbali CI del 22.5.2018, 8.5.2019 e 27.11.2019); - Nella direzione di una continua ricerca di allineamento tra l’offerta didattica e quindi tra gli insegnamenti proposti e gli obiettivi qualificanti il CdS nel suo complesso, anche alla luce delle priorità del comparto interessato dal CdS (che sono naturalmente soggette ad evoluzione: quindi in termini di aggiornamento dell’offerta formativa) si segnala l’azione di ampliamento degli insegnamenti a scelta (cfr. <i>supra</i> in questa Sez. 1.B, Punti di Forza, lett. a); <i>infra</i> Sez. 4.B, Punti di Forza, lett. a)); <p>L’aggiornamento dell’offerta didattica nel rispetto di una costante aderenza di quest’ultima agli obiettivi del CdS è naturalmente tesa anche al superamento delle eventuali criticità segnalate in punto di possesso di conoscenze preliminari/sufficienti al proficuo superamento degli esami finali relativi agli insegnamenti. In questo senso l’azione di allineamento degli obiettivi dei singoli insegnamenti a quelli generali del CdS svolta ogni anno con supervisione e coordinamento del Presidente del CdS risponde altresì alla esigenza di colmare le eventuali lacune che più frequentemente si riscontrano tra i frequentanti o di fronteggiare le nuove sfide cui l’esercizio della professione attualmente chiama i neo-laureati (cfr. Verbale AQ 12.12.2018, Verbale CCdS de 23.1.2019 e Verbale CCdS del 18.5.2019).</p>
Punti di debolezza	<p>Le potenzialità di sviluppo dei settori di riferimento del CdS garantite da un lavoro costante nell’area tirocini curriculari – lavoro ascrivibile ai punti di forza del CdS (cfr. precedente lett. b) – non sono compiutamente dispiegate laddove siano ravvisabili criticità sul piano organizzativo rispetto all’avvio al tirocinio o alla sufficienza del supporto amministrativo garantito agli studenti nella fase prodromica all’inizio del tirocinio e durante l’intero svolgimento di quest’ultimo (Relazione CPDS 2017 quadro A, conforme passaggio Relazione NdV 2018 relativo al requisito R3.A.4; Verbale CCdS del 23.1.2019). Rispetto a tali criticità quali la stessa costituzione del Comitato di coordinamento del Tirocinio si pone come azione risolutiva nella misura in cui le ricadute del lavoro di pianificazione svolto a monte incide anche sull’attività a valle dei tutor del tirocinio (cfr. Verbale CCdS del 23.1.2019, punto 2, lett. d) e <i>infra</i> Sez. 3.B, Punti di Forza, lett. b), punto 2) e Sez. 4.B, Punti di Forza, lett. b), punto 3)), si ritiene opportuno accertare che i problemi riscontrati siano di carattere “transitorio” (cfr. <i>infra</i> Sez. 4.B, Punti di Forza, lett. c)), ossia legati all’avvicendamento sul piano amministrativo di due sedi del CdS (sul punto si segnala, come fatto in altra sede – cfr. <i>infra</i> Sez. 5.A – lo spostamento del CdS a partire dall’a.a. 2014/15 presso la sede di Napoli, dunque in fase anteriore rispetto alla stesura del precedente RCR-gennaio 2016, ma con effetti da valutare nel medio-lungo periodo). Su questo punto si segnala, l’affiancamento di una risorsa dell’Uff. Stage Studenti ai tutor dei Tirocini-</p>

	ni (sul quale cfr. Verbale CCdS del 10.5.2018 punto 3), e la ricostituzione di una pluralità di figure presso la sede di Napoli investite dei compiti di supporto agli studenti per i tirocini, oltre che per lo svolgimento delle operazioni di valutazione finale dei risultati del tirocinio (cfr. infatti il passaggio dalla SUA-CdS 2017, quadro referenti e Strutture, alla SUA-CdS 2018 e SUA-CdS 2019).
1.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO	
Obiettivo n. 1 Assicurare un supporto continuativamente adeguato ai tirocinanti	
Problema da risolvere	Allegare condizioni di difficoltà rispetto all'attivazione dei tirocini, che incidendo su un momento dell'offerta formativa "strategico" per le potenzialità di sviluppo dei settori di riferimento del CdS, rileva in questa area del riesame. Alla luce delle criticità segnalate rispetto all'attivazione dei tirocini (cfr. Relazione CPDS 2017, quadro A; Relazione NdV 2018 relativo al requisito R3.A.4) si ritiene necessario verificare che le criticità riscontrate siano superate. Si ritiene che su questo cruciale aspetto la verifica debba essere condotta anche con riguardo agli studenti non frequentanti, consentendo altresì di intercettare su tale specifico punto il suggerimento fornito in sede di CPDS (cfr. Relazione CPDS 2019, quadro F).
Azioni da intraprendere	<p>Verificare che l'affiancamento della tutor dei tirocini da parte di una risorsa dell'Ufficio Stage Studenti (sul quale cfr. Verbale CCdS del 10.5.2018 punto 3, e sulla cui opportunità ancora Verbale CCdS del 23.1.2019, punto 2, lett. d)) sia sufficiente allo scopo di fornire adeguato supporto agli studenti in fase di avvio del tirocinio nonché in itinere.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Predisporre entro l'inizio del secondo semestre delle lezioni (a.a. 2019/2020) un questionario di carattere omologo a quello che i tirocinanti compilano all'esito del tirocinio (per valutare l'esperienza condotta all'interno dell'ente ospitante), che consenta di valutare la soddisfazione e l'avviso degli studenti rispetto al supporto dato da UNISOB attraverso i tutor per i tirocini; - Somministrare a partire da giugno 2020 ai tirocinanti che concludono i tirocini il predetto questionario. In questo senso, dovendo la rilevazione riguardare tutti i tirocinanti, a prescindere dalla condizione di frequentanti le lezioni, il CdS si propone di mettere in campo un'azione che risponda alle indicazioni emerse in sede di CPDS (cfr. Relazione CPDS 2019, quadro F); <p>Utilizzare (nel prossimo triennio) gli incontri semestrali tra il Comitato di Coordinamento del Tirocinio e i Tutor dei tirocini (previsti <i>infra Sez. 4.C, Obiettivo 2</i> per verificare eventuali criticità rispetto alla conduzione dei tirocini) come occasione utile per monitorare la soddisfazione degli studenti rispetto al supporto ricevuto dai tutor nello svolgimento dei tirocini curriculari.</p>

2.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

- Una didattica centrata sullo studente ha portato il Cds negli ultimi anni alla promozione di azioni e attività volte a promuovere una sempre maggiore coerenza tra l'offerta didattica e il profilo formativo atteso, incoraggiando una maggiore adesione ai requisiti, ai contenuti e agli obiettivi dei singoli programmi di studio e incoraggiando l'utilizzo di metodologie aggiornate nonché l'implementazione di occasioni formative capaci mettere in contatto gli studenti con i professionisti degli ambiti professionali propri del Corso di studi.
- Anche l'accertamento delle competenze preliminari e di quelle acquisite è stato un punto di attenzione centrale nell'attività del Cds, che ha adottato, per verificare questo aspetto e più in generale per il monitoraggio dell'andamento della didattica, uno strumento specifico (svolgimento di Focus group tra gli studenti del primo e del secondo anno, con confronto su griglia "strutturata" di questioni) per "mettere a sistema" tale valutazione da parte della componente studentesca e la trasmissione degli esiti del monitoraggio agli organi competenti, in particolare al fine della discussione in seno al Gruppo AQ-didattica.
- Una attenzione al completamento dell'esperienza in questo corso di studi vocato alla professionalizzazione ha infine portato alla costituzione di un nuovo organo, il Comitato di coordinamento del tirocinio, che ha predisposto delle misure volte a un miglioramento della qualità dell'esperienza di tirocinio, con una politica di qualificazione degli Enti con cui sottoscrivere un rinnovato format per questa esperienza.
- Le attività di orientamento proposte agli studenti (a.a. 2018/19) si segnalano altresì nella prospettiva di attrezzare gli stessi in ordine ad una consapevole partecipazione ai processi di assicurazione della qualità, come fa il Laboratorio "La qualità spiegata (d)agli studenti".

2.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Punti di forza

a) Orientamento e tutorato

- Le attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita sono garantite dallo Sportello orientamento per tutto l'Ateneo. Il sistema si articola in tre servizi relativi all'orientamento in ingresso (cfr. il sito del Servizio di Orientamento e Tutorato: <https://www.unisob.na.it/universita/sot/index.htm?vr=1>), all'orientamento in itinere (<https://www.unisob.na.it/universita/facolta/formazione/tutorato.htm?vr=1>) e all'orientamento in uscita (cfr. il sito del Servizio di Job Placement: <https://www.unisob.na.it/universita/placement/index.htm?vr=1> e del Servizio Stage: <https://www.unisob.na.it/universita/stagestudenti/index.htm?vr=1>), che si interfacciano costantemente con il SAAD – Servizio di Ateneo per le Attività degli Studenti con Disabilità (cfr. il sito del Servizio: <https://www.unisob.na.it/universita/saad/index.htm?vr=1>) nel caso di studenti con bisogni educativi speciali e con il Servizio di Counselling (cfr. il sito del Servizio: https://www.unisob.na.it/universita/sot/b003_z.htm?vr=1) volto a sostenere, attraverso degli incontri, gli studenti che vivono un momento di difficoltà psicologica in modo da favorire anche la ripresa del percorso di studi. Tali servizi dialogano con il CdS, attraverso un processo di lavoro che vede coinvolti il Coordinatore del CdS, il Gruppo AQ, i Tutor e l'intero Consiglio di CdS.
- In aggiunta al sistema descritto va segnalata, con riguardo a questo CdS, la presenza di uno specifico Servizio di Tutorato nella fase di avvio, svolgimento e conclusione dei due tirocini curriculari, che si caratterizzano rispetto agli Stage offerti nel percorso di altri CdS per essere oltre che obbligatori, evidentemente funzionali ad attrezzare gli studenti "in chiave professionalizzante".

Anche per la risoluzione di criticità segnalate dagli studenti in ordine all'attivazione dei tirocini (**Relazione CPDS 2017, quadro B, e Relazione NdV 2018**, pag. 56) – difficoltà legate anche ad una stagione transitoria, caratterizzata dall'avvicendamento nell'a.a. 2014/15 di due sedi amministrative del CdS (**cfr. supra Sez. 1.B, Punti di debolezza, e infra Sez.5.A**) – si è messo in moto un meccanismo di riflessione negli organi del CdS finalizzato a rafforzare l'infrastruttura (organizzativa, amministrativa, ma anche conoscitiva) che sostiene lo svolgimento dei tirocini cur-

riculari. In questa prospettiva va letta l'istituzione del Comitato di Coordinamento del tirocinio quale organo dedicato, tra le altre cose, a "predisporre" sul piano quantitativo e qualitativo, l'offerta di tirocini sul territorio campano interessato dalla domanda degli studenti/tirocinanti del CdS, e determinante di conseguenza anche una semplificazione dell'attività amministrativa e di quella svolta dai Tutor dei tirocini sul piano organizzativo e sui profili di merito della relazione tra i tirocinanti e gli enti ospitanti (cfr. **Verbali CCds 23.01.2019, punto 2, lett. d)** e del **13.11.2019, punto 4, lett. d)**. (Per i riscontri positivi che l'iniziativa ha registrato si vedano **Verbale CI del 27.11.2019; Relazione NdV 2019, pag. 80 e Relazione CPDS del 2019, quadro E)**.

Anche l'istituzione dei "**Laboratori di tirocinio**" ha contribuito significativamente (**Relazione CPDS 2019**): all'avvicinamento al mondo del lavoro, visto il diretto coinvolgimento delle figure professionali di riferimento per le attività considerate accanto alla presenza strutturale di professionisti del settore nella compagine del CdS e negli organi di assicurazione della qualità (data la vocazione professionalizzante del CdS); nonché ad orientare in itinere gli studenti rispetto alla scelta degli enti di tirocinio. L'esperienza dei Laboratori di tirocinio ha incontrato anche il favore e l'apprezzamento del CI (**Verbali del 22.5.2018, 8.5.2019, 27.11.2019**).

- I servizi di orientamento degli studenti mirati a favorire il raccordo con mondo del lavoro e delle professioni confluiscono in particolare nella organizzazione di eventi come i **Job Days**, favorendo il confronto degli iscritti con i futuri datori di lavoro in funzione della futura ricerca di occupazione (https://www.unisob.na.it/universita/stagestudenti/a005_b.htm?vr=3&id=19900).

Si segnala tra le iniziative di introduzione e di accompagnamento al mondo del lavoro che tengono in particolare conto delle prospettive occupazionali dei laureati la presenza dell'associazione ALSOB (Associazione Laureati Suor Orsola Benincasa) che ha tra i propri scopi istituzionali, tra gli altri, quello di agevolare l'inserimento nel mondo del lavoro dei laureati anche attraverso la promozione della loro immagine, accanto a quella degli specializzati, dei diplomati master e dei dottori di ricerca, e della loro crescita e valorizzazione culturale e professionale attraverso la realizzazione di attività formative (<https://www.unisob.na.it/alsob/>).

- Infine tra le iniziative di orientamento volte a promuovere la consapevolezza delle scelte da parte degli studenti, più che in ordine ai percorsi formativi da intraprendere, in relazione al proprio ruolo nelle dinamiche del CdS e dell'Ateneo, dunque rispetto al proprio contributo nell'ambito dei processi di assicurazione della qualità (cfr. anche **infra Sez. 4.B**) si segnala particolarmente la organizzazione (nel corso dell'a.a. 2018/2019) del Laboratorio "**La qualità spiegata (d)agli studenti**", finalizzato a fornire un quadro completo del sistema di Assicurazione della qualità attualmente in uso nel nostro Ateneo, al fine di rendere consapevoli gli studenti del fondamentale ruolo ad essi riconosciuto nelle dinamiche di AQ, e di metterli in condizione di dare una propria originale rappresentazione di queste ultime attraverso un prodotto digitale

(<https://www.unisob.na.it/universita/facolta/formazione/news/avviso.asp?vr=3&id=19184> ; <http://www.ateneapoli.it/news/so-benincasa/al-laboratorio-226128152la-qualita-spiegata-dagli-studenti226128153-226128156discutiamo-sulla-quotidianita-universitaria-sotto-vari-aspetti226128157>). Il Laboratorio, "pensato" proprio per gli studenti impegnati nei processi di AQ (componenti dei Gruppi AQ-Didattica, delle CPDS o CI, rappresentanti nei CCdS o CD), è stato, per una quota dei posti disponibili, aperto anche agli altri studenti (tra gli studenti che hanno effettivamente partecipato vi è un iscritto al CdS che ha rivestito il ruolo di rappresentante degli studenti).

b) Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze

- Le conoscenze in ingresso sono chiaramente descritte e comunicate ed i requisiti previsti per l'accesso possono agevolmente essere verificati anche attraverso una procedura online attiva nella pagina web del CdS. La verifica della preparazione personale degli aspiranti all'iscrizione al CdS si intende automaticamente superata qualora il voto di laurea triennale sia uguale o superiore a 95/110, laddove, in caso di voto inferiore, lo studente viene sottoposto ad un colloquio valutativo, secondo le istruzioni riportate nella procedura online (**Relazione NdV 2019, pag. 46 e Relazione CPDS 2019, quadro C**). La scheda relativa a ciascun insegnamento (su cui cfr. **Verbale CCdS del 13.11.2019, punto 4, lett. f)** descrive chiaramente i prerequisiti per affrontare con successo lo studio delle discipline oggetto dei vari insegnamenti, ol-

tre che gli altri elementi identificativi dei programmi. Gli studenti non rilevano alcuna discrepanza tra tali elementi "dichiarati" e quelli caratterizzanti la didattica effettivamente erogata (**Relazione CPDS 2018 e Relazione NdV 2019, pag. 46**).

- Costituisce un punto di forza del CdS l'attenzione profusa nel costante monitoraggio dell'aderenza dei contenuti dei singoli programmi globalmente considerati (prerequisiti, obiettivi, contenuti, metodi di accertamento delle competenze, metodi di verifica) agli obiettivi generali e ai contenuti delle aree di apprendimento del CdS. La declinazione dei programmi è operazione annualmente sottoposta a monitoraggio e coordinamento da parte della Presidenza del CdS (cfr. tra gli altri **Verbale CCdS del 12.7.2019**) così da consentire anche una costante verifica dell'adeguatezza dei metodi di comunicazione/pubblicizzazione delle conoscenze preliminari e di recupero delle eventuali carenze. In particolare è dato verificare: che l'articolazione dei programmi tiene conto del livello di conoscenza posseduto dagli studenti (come accade nell'area economica, di particolare interesse viste le segnalazioni degli studenti su cui cfr. **Relazione CPDS 2017, quadro B; Relazione NdV 2019 pag. 46; Verbale AQ del 12.12.2018 e Verbale CCdS del 23.1.2019 nonché del 13.11.2019, punto 4 lett. e**), tenendo fermo il carattere magistrale, quindi di secondo livello, della trasmissione delle conoscenze; e che i percorsi fisiologicamente orientanti ad alimentare il bacino degli iscritti al CdS siano costruiti in modo da consentire l'acquisizione delle conoscenze utili alla frequenza del CdS (si veda in tal senso l'istituzione del curriculum Educatore professionale socio-pedagogico nei servizi socio-assistenziali all'interno del corso di laurea triennale L-19 che contempla espressamente esami come Principi e fondamenti del servizio sociale e Organizzazione del servizio sociale e l'acquisizione di cfu attraverso lo svolgimento di tirocini curriculari in ambito socio-educativo (cfr. **supra Sez. 1.B, Punti di forza, lett. d) e Relazione CPDS 2019, quadro D**).

c) Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche.

- L'organizzazione didattica prevede un adeguato sostegno da parte dei docenti, la cui disponibilità trova sempre un alto apprezzamento nelle OPIS (cfr. **OPIS 2018/2019 e relativo Commento**).

- Si segnala inoltre il lavoro svolto dal CCdS e dal Gruppo AQ-Didattica al fine di incrementare il grado di sostenibilità relativo all'organizzazione della didattica, che ha portato a una migliore distribuzione degli insegnamenti tra I e II semestre, operata contestualmente ad un aumento degli insegnamenti a scelta, previsti per il secondo semestre del secondo anno, con una articolazione temporale funzionale a consentire una scelta maggiormente consapevole da parte degli studenti ed un incremento della loro autonomia nella costruzione del loro percorso di studi (**Relazione CPDS 2019, quadro B, e infra Sez. 4.B, Punti di Forza, lett. a**).

- In questo quadro si iscrive l'adozione di uno specifico meccanismo per coinvolgere la componente studentesca nella valutazione della didattica e dei servizi correlati, occasione ulteriore rispetto alla formulazione delle OPIS, così da poter ricavare in modo efficace la percezione delle eventuali criticità. E' stata a tal fine istituita la prassi di svolgere, in vista del monitoraggio dell'andamento della didattica del I e del II semestre, dei focus group tra gli studenti di primo e secondo anno che si confrontano su una griglia di questioni strutturate con il loro contributo, e che all'esito di questi relazionano agli organi competenti, in particolare nel Gruppo di AQ in modo che vengano svolte le opportune valutazioni, anche al fine di intraprendere eventualmente azioni risolutive (**cfr. Sez. 1.B, Punti di Forza, lett. c) e 4.B, Punti di Forza, lett. a**).

- Per quel che riguarda la presenza di tutorato di sostegno e di supporto a studenti disabili o con difficoltà, il Cds si relaziona stabilmente con il SAAD (Servizio di Ateneo per le Attività degli studenti con Disabilità e DSA - <https://www.unisob.na.it/universita/saad/index.htm>), che predispone, in accordo con studenti e docenti, dei percorsi specifici, rispettosi del dettato normativo volto all'inclusione degli studenti. Il SAAD prende in carico anche studenti con altre esigenze (BES). Per gli studenti fuori sede, c'è la possibilità di usufruire a costi calmierati o attraverso apposito Bando dell'Adisurc di Alloggi o posti letto presso la residenza dell'Ateneo. Il Cds, attraverso il lavoro del SAAD, predispone materiali accessibili per gli studenti, come audiolibri dei testi adottati, possibilità di fotocopie ingrandite, predisposizione di altri supporti allo studio, accompagnamenti ai corsi e agli esami, predisposizione di strumenti compensativi e misure dispensative utili per le diverse condizioni in cui uno studente può ritrovarsi.

d) Internazionalizzazione della didattica

Tesa a potenziare l'internazionalizzazione del percorso di studi offerto dal Cds, oltre al programma Erasmus, ed in una prospettiva di peculiare aderenza con la curvatura professionale del CdS, è tradizionalmente l'organizzazione di un programma di scambio (studio e ricerca) denominato Forum Italia-Germania nello Studio delle politiche sociali nel Mezzogiorno d'Italia, destinato alla ricerca ed all'analisi comparativa delle buone prassi e dei sistemi territoriali di servizi di Italia e Germania. Lo stesso progetto è strutturato in due fasi, una di studio e ricerca in ordine ai temi selezionati in ciascuna edizione, che si svolge ciascuno dei due atenei partner (UNISOB, e Katholische Stiftungshochschule, München), ed una seconda di condivisione dei risultati raggiunti dagli studenti partecipanti, in visita presso l'ateneo partner, e di visita agli enti pubblici e privati operanti nei rispettivi territori rappresentativi delle aree tematiche considerate (Cfr. **Verbale AQ del 15.11.2017, SMA 2017 e relativo Commento; SUA-CdS 2019, Il CdS in breve**). Le criticità segnalate dal NdV (**Relazione 2018 e 2019**) circa i risultati in termini di adesione degli studenti ai programmi di internazionalizzazione, vanno dunque lette alla luce dei tratti distintivi di un corso cui si iscrivono studenti anche già introdotti nel mondo del lavoro (**SMA 2017 e relativo Commento**) ed i cui sbocchi professionali sono prevalentemente legati alle specificità dei territori (anche sotto un profilo ordinamentale), ma in ogni caso, come già segnalato (**Verbale CCdS 13.11.2019**), sono in via di risoluzione attesi i relativi indicatori del 2018/2019 nettamente in miglioramento (**SMA 2019 e relativo Commento**).

La sinergia tra il CdS e l'Ufficio Erasmus consente poi di allegare un costante impegno nel diffondere tra gli studenti la notizia relativa all'organizzazione di iniziative quali gli Erasmus Days (<https://www.unisob.na.it/universita/erasmus/galleria.asp?vr=1&idev=126>) cui effettivamente gli stessi partecipano (cfr. **Verbale AQ del 24.10.2019**).

e) Modalità di verifica dell'apprendimento

- Il CdS ha definito in maniera chiara le modalità di svolgimento delle verifiche intermedie e finali, sia in via generale, attraverso il Regolamento didattico del CdS, sia nel dettaglio, nell'ambito delle schede dei relativi insegnamenti che definiscono i criteri adottati per le valutazioni finali, ed intermedie, ove condotte. Tali schede come si è già segnalato (cfr. *supra* questa Sezione lett. b) sono sottoposte ad un'opera di continuo monitoraggio e coordinamento, finalizzata a garantire che le modalità di comunicazione agli studenti siano informate ai principi di pubblicità e trasparenza e che vi sia coerenza tra quanto dichiarato e quanto effettivamente realizzato. Il risultato dall'angolo visuale degli studenti è una comunicazione chiara da parte dei docenti (cfr. **Relazione CPDS 2019**) del programma e delle modalità di svolgimento delle verifiche, sia a lezione sia attraverso il sito web.

- Con riguardo specifico al suggerimento di inserire prove intermedie ricorrente nelle OPIS, che registra un minor numero di occorrenze tra il 2018/19 rispetto al 2017/18 (cfr. su questo **Verbale AQ del 24.10.2019**), va segnalato come l'attività di supervisione della determinazione dei programmi dei singoli insegnamenti (su cui **Verbali CCdS del 17.7.2018 e 12.7.2019**) abbia avuto ad oggetto anche la puntualizzazione dei criteri di verifica adottati in sede di prove di esame intermedie da quanti le avessero contemplate, oltre che naturalmente, attesi i suggerimenti degli studenti di cui si è detto, il riscontro in termini quantitativi delle ipotesi di introduzione di una simile tipologia di verifica, che resta come evidente espressione della libertà di insegnamento di ciascun docente (cfr. anche *supra sez. 1.B, Punti di Forza, lett. e*).

- E' stata oggetto di puntuale riflessione la possibilità (emersa tra l'altro in **Verbale CCdS del 23.1.2019, punto 2, lett. f**) di fissare nel mese di dicembre le date di appello di esame (già per gli studenti in corso e cioè quale sessione c.d. anticipata), esclusa centralmente - a livello di Dipartimento - in quanto inidonea a favorire una adeguata sedimentazione delle conoscenze acquisite nel periodo di svolgimento dei corsi (cfr. **Verbale CCdS del 13.11.2019, punto 4, lett. h**).

- Il lavoro di coordinamento e di supervisione di cui si è detto ha condotto (cfr. **Verbale AQ 12.12.2018, e 10.7.2019; Verbale CCdS del 12.7.2019**) altresì ad una positiva valutazione della distribuzione del carico didattico e delle date degli appelli di esame operata, nella prospettiva di agevolare lo svolgimento regolare delle prove e l'organizzazione da parte dello studente dello studio in vista delle verifiche (**Relazione CPDS 2019, quadro A e B**).

Punti di debolezza	I principali punti di debolezza concernono gli ambienti a disposizione per la didattica e per le attività collaterali (studio o approfondimento autogestito dallo studente): per quanto la valutazione sull'adeguatezza delle aule sia nettamente migliorata tra il 2017 e il 2018 (cfr. la Rilevazione Alma laurea anno 2018 e relativo Commento e Relazione CPDS 2019, quadro B), nelle OPIS 2018/19 la motivazione addotta da alcuni studenti non frequentanti per giustificare la mancata frequenza delle lezioni viene collegata alle carenze relative alle strutture dedicate all'attività didattica. A questo si aggiunge la segnalazione di una non adeguata pulizia degli ambienti destinati agli studenti (Relazione CPDS 2019, quadro B).

2.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo n. 1 Garantire igiene e pulizia degli ambienti destinati agli studenti.

Problema da risolvere	Livello sommario di pulizia degli ambienti allegato dagli studenti in occasione del confronto svoltosi in CPDS 2019.
Azioni da intraprendere	<ul style="list-style-type: none"> - Il Presidente del CdS segnalerà il problema in seno al Consiglio di Dipartimento di gennaio 2020; - Entro marzo 2020 il Presidente incontrerà i rappresentanti degli studenti per verificare la pulizia dei locali e riferire in Gruppo AQ e CCdS. <p>La pulizia dei locali sarà oggetto di monitoraggio in sede delle riunioni dei Gruppo AQ e CCdS attraverso l'interlocuzione con i rappresentanti degli studenti.</p>

TERZA SEZIONE

3. RISORSE DEL CDS

3.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

Le risorse del CdS non sono state oggetto di analisi specifica nello scorso ed unico rapporto di riesame ciclico redatto ad oggi dal CdS (cfr. **RCR gennaio 2016**), atteso che il previgente modello non prevedeva una sezione dedicata specificamente all'analisi delle "Risorse del CdS". Con evidenza infatti l'attuale sezione 3 riguarda prevalentemente l'indicatore R3.C il cui obiettivo è "accertare che il CdS disponga di un'adeguata dotazione di personale docente e tecnico-amministrativo, usufruisca di strutture adatte alle esigenze didattiche e offra servizi funzionali e accessibili agli studenti". In questo senso, il presente deve ritenersi il primo Riesame ciclico redatto dal CdS su tale specifico punto, e conseguentemente non possono tecnicamente registrarsi mutamenti intercorsi dall'ultimo riesame. Mutamenti e tendenze in senso diacronico saranno in ogni caso evidenziati nella sezione successiva (cfr. 3.B) nella misura in cui intercettano una serie di elementi, che per esempio, a partire dal 2016, sono divenuti oggetto di attenzione delle Schede di Monitoraggio Annuali (SMA), i cui commenti come noto sostituiscono i precedenti riesami annuali (es. indicatori che rilevano per la dotazione e qualificazione del personale docente).

Sono comunque interpretabili come mutamenti intervenuti nel periodo intercorso dall'ultimo Riesame ciclico:

- un incremento della quota di ore di docenza erogate da docenti a tempo indeterminato;
- lo svolgimento di attività tese, tra le altre cose, a valorizzare il legame tra le competenze scientifiche dei do-

- centi organizzatori e la loro pertinenza rispetto agli obiettivi didattici (v. Laboratori di Tirocinio 2018/19);
- innovazioni sul piano delle risorse infrastrutturali tecnologiche, attraverso un intervento di potenziamento della dotazione delle LIM nel corso del 2016/17, in modo che tutte le aule utilizzate dal CdS per le lezioni risultano attualmente fornite di tale strumento;
- innovazioni sul piano delle risorse infrastrutturali tecnologiche, attraverso il potenziamento dell'accesso alla rete WIFI nel corso del 2017/18 nei locali del Dipartimento (quindi destinati anche al CdS);
- innovazioni sul piano delle risorse infrastrutturali tecnologiche attraverso l'incremento della disponibilità di testi accessibili presso la Biblioteca;
- agevolazione del lavoro di tutoraggio al tirocinio e fluidificazione dei rapporti con gli enti convenzionati attraverso l'istituzione del Comitato di Coordinamento per il Tirocinio;
- incremento dei servizi di supporto alla didattica rispetto al peculiare canale dei tirocini curriculari (cfr. Laboratori di Tirocinio 2018/2019);
- incremento del grado di interlocuzione con l'Uff. di Job Placement, finalizzato anche all'organizzazione di eventi di supporto alla didattica proposti agli studenti del CdS.

La sezione 3. del precedente modello di riesame ciclico relativa al "Sistema del CdS" è oggetto di attenzione, assieme ad ulteriori profili, dell'attuale sezione 4. "Monitoraggio e revisione del CdS" (cfr. *infra* sez. 4).

3.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Punti di forza

a) Dotazione e qualificazione del personale docente

1) Deve ritenersi confermata l'adeguatezza dei docenti, per numerosità e qualificazione, a sostenere le esigenze del CDS, avendo riguardo sia al profilo dei contenuti scientifici che a quello organizzativo (cfr. sul punto anche **Relazione annuale NdV 2018 e 2019**, sez. rel. a valutazione indicatore R3.C.1; **Relazione CPDS 2019, quadro B**):

- per un verso ove si consideri che la quota di riferimento di docenti di riferimento di ruolo appartenenti a SSD base o caratterizzanti la classe è pari al totale dei docenti di riferimento e lo è costantemente in un arco di tempo (tra il 2014 e il 2018) che precede la stessa redazione del precedente riesame ciclico (cfr. **SUA-CdS 2019, sez. referenti e strutture**). Dunque su questo profilo la quota rilevante è ampiamente superiore al valore di riferimento indicata dall'ANVUR e pari a 2/3, e il relativo indicatore **ic08** risulta sensibilmente superiore alle medie di area geografica e nazionali (cfr. **SMA al 20.9.2019, ic08, e relativo commento**).

- per altro verso, ossia quanto al profilo della numerosità riguardato in relazione al quoziente studenti/docenti – indicatore **ic05** - ove si consideri il miglioramento in senso diacronico (tra il 2015 e il 2018) del relativo rapporto; in particolare nell'ultimo biennio (tra il 2017 e il 2018) da collegare ad un incremento sia di iscritti che di docenti di ruolo (cfr. **SMA al 20.9.2018, ic05 e relativo commento**); in relazione al dato, nella misura in cui esso si appalesa inferiore alla media di area geografica e nazionale, non sembrano cmq doversi intraprendere degli interventi di natura organizzativa, perché lo scostamento è minimo. Deve in ogni caso segnalarsi come il relativo dato venga calcolato sui soli docenti incardinati, laddove deve registrarsi come "fisiologico" l'impiego, nell'ambito di un CdS di natura professionalizzante come quello oggetto di esame, di una quota dei docenti "a contratto" rappresentanti del mondo delle professioni. La percentuale di ore di docenza erogate da docenti a tempo indeterminato dopo un brusco decremento tra il 2015 e il 2016, registra un incremento tra il 2017 e il 2018, con valori sostanzialmente allineati alle medie, soprattutto a quella nazionale (cfr. **SMA al 20.9.2018, ic19 e relativo commento**).

2) Con riguardo al profilo in esame va inoltre tenuto in considerazione il livello di qualificazione dei docenti espresso dall'indicatore **ic09**, in particolare relativo alla qualità della ricerca dei docenti per le lauree magistrali, sostanzialmente in linea con i valori di riferimento di macroarea e nazionali (cfr. **SMA al 20.9.2018, ic09 e relativo commento**).

3) Quanto al legame tra competenze scientifiche dei docenti e pertinenza rispetto agli obiettivi didattici, mette conto segnalare come l'attività di tirocinio formativo (curricula-

re) sia tesa a consentire lo sviluppo delle abilità correlate con gli obiettivi culturali del CdS, sicchè le attività di supporto e preparatorie allo stesso svolgimento dei tirocini (es. Laboratori di Tirocinio, a.a. 2018/19, cfr. **Relazione NdV 2019, e Verbale CCdS del 18.5.2019**) che coinvolgono in particolare alcuni docenti del CdS (oltre che qualificate figure esterne) su temi che intercettano i loro interessi di ricerca, si rivelano strumentali alla valorizzazione del legame tra le competenze scientifiche dei docenti e la loro pertinenza rispetto agli obiettivi didattici. In punto di legame tra le competenze scientifiche dei docenti e i settori di riferimento del CdS mette conto segnalare l'impegno profuso dagli stessi nell'ambito dell'offerta didattica post-lauream esemplificata da un master di II livello attivato a partire dall'a.a. 2017/18 che intercetta chiaramente, tra gli altri, i profili in uscita del CdS – master in Organizzazione, management ed e-government delle pp.aa. (su cui cfr. **Verbale CI del 27.11.2019, punto 4 e supra Sez.1.B, lett. b)** - e che vede coinvolti nel coordinamento scientifico e nella didattica alcuni docenti del CdS.

b) Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica

1) La valutazione in ordine alla adeguatezza dei servizi e delle strutture di supporto alla didattica richiede un'analisi di elementi, in linea di massima, sottratti alla disponibilità del CdS, ossia non oggetto di una attività di organizzazione e predisposizione di cui il singolo CdS risulti autore, aspetto che di conseguenza incide sulla stessa possibilità del CdS di immaginare e mettere in campo azioni di miglioramento in relazione alle eventuali criticità riscontrate. Non a caso, le LG AVA e quelle di Ateneo relative al Riesame Ciclico (versione del 17.9.2019) sul punto espressamente riconoscono che i relativi punti di attenzione (es. efficacia del sostegno fornito alle attività del CdS dai servizi di supporto alla didattica; verifica della qualità del supporto così fornito, etc...) non entrano nella valutazione del CdS ma servono da riscontro del requisito di Sede R1.C.2. Per cui quello che si riporta nella presente parte della Sezione 3, riflette al più la percezione di adeguatezza delle strutture e dei servizi offerti dall'Ateneo che docenti e studenti restituiscono nelle varie sedi a ciò deputate. A ciò si aggiunge un ulteriore rilievo: la valutazione della "dotazione di personale" qui non può che essere riferita al personale tecnico-amministrativo, posto che la valutazione sulla consistenza e sulla qualificazione del corpo docente, è già stata valutata *supra* alla lett. a) in questa sezione; ed è ancora più evidente che su tale profilo (adeguatezza numerica e organizzativa del proprio personale tecnico-amministrativo in funzione delle esigenze di gestione della didattica, della ricerca e della terza missione, adeguatezza della quale l'ANVUR richiede, infatti, esclusivamente una verifica da parte dell'Ateneo) il CdS non possa esprimere alcuna autovalutazione.

- Sul piano "infrastrutturale" (fisico e tecnologico), e quindi sulla disponibilità di strutture e risorse di sostegno alla didattica (biblioteche, infrastrutture IT, aule, ausili didattici, etc...) il giudizio – confermato dai docenti che lavorano al riesame - attesa la natura articolata del quadro di risorse che l'ateneo e il dipartimento mettono a disposizione degli studenti, come emerge dai relativi quadri della SUA-CdS e le sezioni del sito web di Ateneo cui gli stessi rimandano, è positivo. Per es. le Aule presso i locali in cui si svolgono le lezioni del CdS risultano dotate, all'esito di un intervento di potenziamento (della diffusione dello strumento) condotto entro la conclusione dell'a.a. 2016/17, di LIM (es. si veda SUA-CdS, 2019, Quadro B4: Aule (<https://www.unisob.na.it/universita/facolta/formazione/aule.htm?vr=1>); Laboratori e Aule informatiche (<https://www.unisob.na.it/universita/facolta/formazione/laboratori.htm?vr=1>); Sale Studio (https://www.unisob.na.it/universita/facolta/formazione/sale_studio.htm?vr=1); Biblioteca (<https://www.unisob.na.it/universita/biblioteca/index.htm?vr=1>). V'è da segnalare come tuttavia la percezione degli studenti, almeno quella restituita dal rappresentante degli stessi in seno alla CPDS evidenzia qualche criticità in merito sicchè sarà in questa chiave sarà oggetto di analisi nel quadro "punti di debolezza" della presente sezione 3.B (cfr. *infra*).

La conferma di un'azione di progressivo incremento delle risorse a disposizione degli studenti per supportarli nella fruizione della didattica, sembra provenire dalla stessa Relazione del NdV 2018 che, sebbene con riguardo ad altri CdS (cfr. **Relazione annuale**

2018, punto R3.C.2 del CdS L-19, posto che la Relazione annuale NdV 2018 per il CdS LM-87 nulla dice in relazione al profilo infrastrutturale, cfr. *infra* Quadro Punti di debolezza), che fruiscono delle medesime infrastrutture di questo CdS, segnala come la Biblioteca stia progressivamente aumentando la disponibilità di testi accessibili sugli scaffali “venendo incontro alle richieste degli studenti”, nonché come risulti “ulteriormente migliorato l’accesso alla rete WIFI, potenziato nel corso dell’anno” 2017.

Sul punto poi le rilevazioni Almalaurea sul “livello di soddisfazione dei laureandi” e sulla “condizione occupazione dei laureati”, anno di indagine 2018 (cfr. **Le Rilevazioni ALMA-LAUREA anno 2018**) con riguardo alla valutazione delle aule restituiscono un giudizio di adeguatezza del 78% (35,6% sempre adeguate e 42,4 % spesso adeguate) elevatissimo dunque, e con un netto miglioramento rispetto all’a.a. precedente, medesima fonte (cfr. *infra* Quadro Punti di debolezza); con riguardo alle attrezzature per le altre attività didattiche la rilevazione riporta un giudizio di adeguatezza per il 66% del campione; nonché un giudizio molto positivo sui servizi di biblioteca (36,8% decisamente positiva, e 44,7% abbastanza positiva). Conferma questo dato la **Relazione CPDS 2019, quadro B.**

- Sul piano infrastrutturale (p.c.d.) immateriale vanno segnalati in questa sede innanzitutto i servizi centralizzati di Ateneo di cui fruiscono, quindi, anche gli iscritti alla LM-87 (cfr. **supra Sez. 2**) - SOT (Servizio di Orientamento e Tutorato <https://www.unisob.na.it/universita/sot/> e SUA-CdS 2019, quadro B5); SAAD (Servizio per le attività degli studenti con disabilità e DSA <https://www.unisob.na.it/universita/saad/index.htm> e SUA-CdS 2019, quadro B5); il Counselling (cfr. SUA-CdS 2019, quadro B5); e servizi sempre di caratura trasversale, offerti dal Job Placement di Ateneo, finalizzati in particolare a creare un reale raccordo degli studenti con il mondo del lavoro e delle professioni, nello specifico preparando gli studenti ad affrontare, come fanno i **Job Days**, anche in una fase antecedente al conseguimento del titolo, per esempio il momento del confronto (esemplificato dallo svolgimento di colloqui di lavoro) con i futuri datori di lavoro e ad orientare sin dal percorso universitario i propri curricula in funzione della futura ricerca di occupazione (https://www.unisob.na.it/universita/stagestudenti/a005_b.htm?vr=3&id=19900).

2) In secondo luogo, sempre nell’ambito della “infrastruttura immateriale” vanno segnalati i servizi di supporto alla didattica che risultano “opera” del CdS, espressione cioè di un’attività erogata dal CdS unitamente alla didattica in funzione complementare a quest’ultima, sui quali possono esprimersi in questa sede autentiche autovalutazioni. Tra i servizi pensati specificamente gli studenti del CdS, in particolare v’è quello di **tutoraggio nella fase di avvio, nello svolgimento, e al termine dei due tirocini curriculari**, al quale il CdS dedica molta attenzione, atteso il rilievo strategico ascrivito al tirocinio sia nella prospettiva di favorire lo sviluppo di competenze trasversali degli iscritti, sia nella prospettiva di favorire l’acquisizione di competenze spendibili nel mondo delle professioni, e pertanto come snodo fondamentale di raccordo tra l’offerta formativa del CdS e il mondo del lavoro/professioni (cfr. **Verbale CCdS del 13.11.2019**).

- In questo senso le azioni intraprese dal CdS sono state volte per un verso a supportare e ad agevolare il lavoro amministrativo e organizzativo da parte dei tutor dei tirocini istituendo, nel corso dell’a.a. 2018/19, un **Comitato di Coordinamento per il tirocinio** quale organo di “regia” impegnato nella selezione quantitativa e qualitativa degli enti convenzionati (cfr. **Verbali CCdS del 23.1.2019 e 21.2.2019**, nonché **Verbali del Comitato di Coordinamento per il Tirocinio, del 25.3.2019, 10.4.2019, 12.7.2019 e 25.11.2019**), e quindi nella fluidificazione dei rapporti con gli stessi, in tal senso anche proponendosi di risolvere quelle criticità segnalate nel corso della CPDS (v. **Relazione CPDS 2017**, e conforme passaggio della **Relazione NdV 2018**) in ordine all’attivazione dei tirocini, criticità che tuttavia si riferivano, come emerge chiaramente dalla lettura dei relativi passaggi, ad una fase transitoria, legata all’avvicendamento delle due sedi del CdS.

- Ulteriore azione messa in campo per valorizzare l’esperienza di tirocinio è parsa l’organizzazione nel corso dell’a.a. 2018/19 di eventi seminari, denominati **Laboratori di Tirocinio**, e pensati come occasioni di supporto alla didattica, di taglio teorico-

	<p>pratico, funzionali a far acquisire agli studenti strumenti utili a condurre proficuamente l'esperienza di tirocinio (cfr. Verbale CCdS del 23.1.2019 e del 18.5.2019), e quindi a prepararsi all'esercizio della professione futura. L'azione risponde anche ad una delle criticità individuate nel precedente Rapporto di Riesame ciclico, relativa al grado ancora insufficiente di rispondenza delle competenze formate alle esigenze del mondo del lavoro, e quindi si pone come strumento per perseguire l'obiettivo di favorire l'allineamento della formazione ai profili professionali richiesti dal comparto (cfr. RCR 2016, punto 1 C, obiettivo 2).</p> <p>- Su questo versante rileva infine l'incremento del grado di interlocuzione tra il CdS e l'ufficio di Job Placement, funzionale, tra le altre cose, come sottolineato in occasione dello scorso riesame ciclico (cfr. RCR 2016, punto 1B, b), anche a incrementare la continuità e la trasparenza del flusso di informazioni relative all'ingresso dei laureati nel mondo del lavoro. Oltre alla stabile presenza, a partire dal 2019, di un funzionario dell'ufficio in seno al CI (cfr. Verbale CI del 27.11.19) che consente di inserire strutturalmente nel nostro periodico confronto con gli stakeholders anche il punto di vista qualificato dell'Ufficio, a confermare questa interlocuzione, produttiva auspicabilmente di risultati positivi in termini di incremento delle competenze attese dei formandi, vi è la programmazione di eventi come i Career Lab (eventi di orientamento destinati agli allievi dei CdS magistrali con la partecipazione attiva di docenti e di stakeholders esterni, da svolgere in modalità interattiva ed esperienziale, per sviluppare soft skills).</p>
Punti di debolezza	<p>a) Dotazione e qualificazione del personale docente</p> <p>Come sottolineato nel quadro precedente (cfr. <i>supra</i>, Punti di forza) sul punto l'autovalutazione consente di esprimere un giudizio positivo, sicchè non sembrano potersi segnalare punti di debolezza.</p> <p>b) Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica</p> <p>- Su questo profilo come accennato (cfr. <i>supra</i>, Punti di forza) vi sono delle criticità segnalate con riguardo alle infrastrutture fisiche di cui è dotato l'Ateneo. In particolare la Relazione CPDS 2018, quadro B – laddove nella Relazione CPDS 2017 non v'è alcun rilievo sul profilo infrastrutturale (cfr. Relazione CPDS 2017, quadro B) - si limita sul punto a riportare gli esiti della Rilevazione condotta da Almalaurea sul "livello di soddisfazione dei laureandi" e sulla "condizione occupazione dei laureati", anno di indagine 2017 (cfr. Le Rilevazioni ALMALAUREA anno 2017), con un giudizio sulle aule non sempre positivo (raramente adeguate per il 35,1% del campione, spesso adeguate per il 32,4 % del campione, mai adeguate per il 13,5 % del campione, sempre adeguate per il 18,9% del campione); e nello stesso tempo con un giudizio non sempre positivo sulle postazioni informatiche (adeguate per il 10,8% del campione, presenti ma non in n. adeguato per il 54,1% del campione, non presenti per il 24,3 % del campione, non utilizzate dal 10,8%); con un giudizio maggiormente positivo sulle attrezzature per le attività didattiche e laboratoriali. Il netto miglioramento sull'adeguatezza delle aule restituito nelle rilevazioni Almalaurea relative all'anno solare 2018 viene registrato nella Relazione CPDS 2019, quadro B (cfr. <i>supra</i> in questa Sez., Punti di forza, b) che tuttavia sottolinea come la motivazione addotta nelle OPIS 2018/19 da alcuni non frequentati per la mancata frequenza delle lezioni consistente nelle carenze delle strutture dedicate all'attività didattica lasci supporre una insoddisfazione sul punto. Della valutazione dei servizi di biblioteca non v'è traccia nella Relazione CPDS 2018, laddove sarebbe stato utile segnalare che sulla questione la più elevata percentuale (in termini comparativi con le altre riportate) degli studenti ha dichiarato di non aver usufruito dei servizi della biblioteca (40,5 % del campione), il che determina evidentemente l'impossibilità di valutarli. Già l'anno successivo la stessa rilevazione Almalaurea (cfr. <i>supra</i> quadro Punti di forza, e Rilevazione Almalaurea anno 2018) riporta un giudizio nettamente positivo dei servizi di biblioteca e così la Relazione CPDS 2019, quadro B.</p> <p>Nella relazione paritetica 2018 ci si limitava sul punto a riportare i dati della rilevazione, senza aggiungere alcun avviso né da parte della componente docente che dalla componente studentesca, e chiudendo la trattazione del punto con il mero suggerimento di "incrementare i supporti informatici e le lavagne".</p>

	<p>Evidentemente il NdV, nella sua Relazione 2019 si allinea alla ricostruzione operata nella Rel. CPDS 2018 (cfr. Relazione annuale NdV 2019, punto R3.C.2). Tuttavia, quanto alle lavagne multimediali, come si è già rilevato sopra (cfr. Quadro Punti di forza), le stesse risultano già inserite in tutte le aule dove si svolgono le lezioni. La posizione degli studenti da ultimo espressa in paritetica (cfr. Relazione CPDS 2019, quadro B) conferma una adeguata presenza nelle aule dei supporti informatici e delle lavagne multimediali. Con riguardo alle postazioni informatiche va operato un supplemento di istruttoria, posto che invece la diffusione della rete wifi – che è stata oggetto di un significativo intervento di potenziamento - consente agli studenti con i propri devices di espletare operazioni che solitamente si svolgono/evano attraverso le postazioni informatiche, ed in questo senso potrebbe comportare un ridimensionamento della “percezione” di inadeguatezza sul punto. Del resto anche dalle stesse Rilevazioni Almalaurea dell’anno successivo (cfr. Rilevazioni Almalaurea anno 2018) emerge un quadro molto più incoraggiante sul punto, posto che il 42,1% degli studenti giudica adeguate le postazioni informatiche. Sulla necessità di verificare la capillare copertura del wifi nella struttura fruita dai frequentanti si esprime da ultimo la componente studentesca presente in paritetica (cfr. Relazione CPDS 2019, quadro B).</p> <p>La componente studentesca da ultimo segnala (cfr. Relazione CPDS 2019, quadro B) una pulizia sommaria degli ambienti, elemento che evidentemente incide sulla percezione dell’adeguatezza delle strutture dedicate alla didattica.</p> <p>La Relazione del NdV 2018 nella parte relativa al requisito R3.C.2 non opera alcuna valutazione del profilo infrastrutturale, materiale o immateriale, bensì riporta le difficoltà segnalate nella Relazione CPDS 2017 (anch’essa priva di valutazioni in ordine alla dotazione di strutture e servizi) di alcuni iscritti alla magistrale provenienti dal percorso triennale L-19 ad affrontare lo studio di esami di carattere economico, sollevando la questione della adeguatezza delle conoscenze preliminari, rispetto alla quale il CdS ha intrapreso azioni di cui si dà conto in altre sezioni del presente riesame (cfr. sez. 1, 2, 4).</p>
--	--

3.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo n. 1 Verificare il grado di adeguatezza delle postazioni informatiche

Problema da risolvere	Percezione (non puntualmente decifrabile) di inadeguatezza delle postazioni informatiche
Azioni da intraprendere	<p>Le Rilevazioni Almalaurea anno 2017 - i cui risultati sono sul punto stati integralmente riportati nella Relazione CPDS 2018, e di conseguenza nella Relazione annuale del NdV 2019 – restituiscono una percezione diffusa di inadeguatezza delle postazioni informatiche (solo per il 10% sono adeguate), che si riduce di molto già l’anno successivo (il 42,1% degli studenti considera adeguate le postazioni informatiche, cfr. <i>supra</i> Quadro punti di debolezza, e cfr. Rilevazioni Almalaurea anno 2018, e Relazione CPDS 2019). Il riferito intervento di potenziamento della rete wifi potrebbe ulteriormente incidere sulla percezione del problema nel senso di ridurla (si veda però anche la necessità di rendere più fruibile la rete wifi segnalata dagli studenti nella Relazione CPDS 2019). Alla luce di tali premesse si ritiene essenziale, prima di “aprire un confronto con gli Organi di governo” di Ateneo sul punto (che sulla questione potenziamento della rete wi-fi stanno già intraprendendo azioni migliorative come segnalato nella Relazione CPDS 2019), suggerimento presente nella Relazione del NdV 2019, e atteso che un tale confronto potrebbe rivelarsi superfluo, verificare con gli studenti frequentanti, qualificati ad esprimere un giudizio sull’adeguatezza dei servizi di cui si avvalgono (laddove le Rilevazioni Almalaurea riflettono come noto anche le posizioni di laureandi/laureati - ex-studenti - non frequentanti), e fra questi delle postazioni informatiche, se esista ed in che termini quella in esame sia avvertita come una criticità. In questo senso il Gruppo di AQ/riesame si impegna a promuovere al principio delle del secondo semestre (a.a. 2019/20) lo svolgimento tra gli studenti rispettivamente del primo e del secondo anno di corso di <i>focus group</i> (sulla scorta di quelli che si svolgono al fine di monitorare l’andamento della didattica di primo e secondo semestre) sulla base di una griglia di puntuali questioni. Al termine del semestre si provvederà ad analizzare i risultati riportati dai rappresentanti degli studenti in seno</p>

	al Gruppo AQ per poi valutare le eventuali conseguenti azioni.
--	--

Obiettivo n. 2 Assicurare la pulizia degli spazi in cui si svolge la didattica	
Problema da risolvere	Segnalazione di scarsa pulizia degli ambienti (Relazione CPDS 2019)
Azioni da intraprendere	<p>Sul punto si prende atto della criticità rilevata dalla componente studentesca in sede di CPDS (v. Relazione 2019) e si accoglie l'auspicio ivi formulato di adottare sollecite azioni risolutive:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il Presidente del CdS si impegna a segnalare la necessità di garantire una adeguata pulizia dei locali nel Consiglio di Dipartimento successivo alla formale approvazione del presente RCR; - Entro la ripresa delle lezioni del secondo semestre a.a. 2019/2020 il Presidente incontrerà i rappresentanti degli studenti per verificare la pulizia dei locali e riferire in CCdS; - La pulizia dei locali sarà oggetto di monitoraggio in sede delle riunioni del Gruppo AQ e CCdS attraverso l'interlocuzione con i rappresentanti degli studenti.

QUARTA SEZIONE

MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CDS

4.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME
<p>La sezione 3 del precedente modello di Riesame ciclico relativa al "sistema del CdS" è oggetto di attenzione, assieme a ulteriori profili, nell'attuale sezione 4 "Monitoraggio e revisione del CdS, sicché i principali mutamenti rilevati da gennaio 2016 possono considerarsi a partire dalle condizioni ivi registrate e analizzate.</p> <p>La fattiva collaborazione tra docenti titolari degli insegnamenti, Presidente del CdS, Gruppo AQ e studenti (per il tramite dei loro rappresentanti), in relazione al monitoraggio del sistema di gestione del CdS Magistrale LM/87 per la garanzia della qualità dell'offerta formativa, ha portato alla redazione di riesami annuali a partire dal 2013.</p> <p>In relazione al percorso intrapreso nel periodo intercorso dall'ultimo Riesame ciclico è possibile individuare i seguenti, principali mutamenti intervenuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introduzione di un monitoraggio semestrale sulla didattica attraverso lo svolgimento di focus group tra gli studenti del primo e del secondo anno sulla base di una griglia di questioni, con esiti che vengono riportati dai rappresentanti degli studenti e discussi in seno al Gruppo di AQ e Cons. CdS; - Monitoraggio e coordinamento del perdurante allineamento dei singoli insegnamenti ai descrittori di Dublino; - Ampliamento del ventaglio di insegnamenti a scelta; - Monitoraggio e coordinamento dell'organizzazione didattica, con particolare riguardo al bilanciamento del carico didattico tra primo e secondo semestre; - Rafforzamento delle fasi di monitoraggio della soddisfazione degli studenti relativamente alla didattica e ai servizi; - Valorizzazione/potenziamento del ruolo degli studenti nei processi di consultazione e di AQ, attraverso la proposta del Laboratorio "La qualità spiegata (d)agli studenti" (a.a. 2018/19); - Rafforzamento delle consultazioni con le organizzazioni rappresentative;

- A partire dall'A.A. 2016/17, formalizzazione del Comitato di Indirizzo;
- Istituzione nel corso dell'a.a. 2018/19 del Comitato di Coordinamento del Tirocinio;
- Ampliamento del numero di enti convenzionati per il Tirocinio e miglioramento delle attività di monitoraggio delle fasi connesse all'esperienze di Tirocinio;
- Incremento del numero di studenti aderenti al programma di mobilità Erasmus.

4.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Punti di forza

a) Contributo dei docenti e degli studenti

Le costanti attività collegiali dedicate alla revisione del percorso di Studi, al coordinamento didattico tra gli insegnamenti, alla razionalizzazione degli orari e della distribuzione temporale degli esami hanno condotto ai seguenti risultati:

- 1) Monitoraggio e coordinamento del perdurante processo di allineamento dei singoli insegnamenti ai descrittori di Dublino e quindi agli obiettivi qualificanti del CdS (**Verbale Gruppo AQ 19.3.2018; verbale Gruppo AQ 8.5.2019; verbale CCdS 23.1.2019; verbale CCdS 12.7.2019; Verbale CCdS 13.11.2019**). Tale azione di monitoraggio ha consentito di colmare le lacune presenti in alcune schede descrittive dei singoli insegnamenti.
- 2) Ampliamento del ventaglio di insegnamenti a scelta in linea con il target professionale del CdS (**Verbale Gruppo AQ 8.5.2019**), suscettibili di calibrare l'offerta formativa in relazione alle priorità dell'agenda politica del Welfare. In particolare, si è provveduto all'ampliamento dei crediti a scelta di area sociologica, attraverso l'inserimento dei seguenti insegnamenti: Sociologia e analisi dei fenomeni collettivi (3 cfu), Modelli sociali della disabilità (6 cfu), Enti del Terzo Settore e Servizi per il Volontariato (6 cfu). Si è provveduto all'ampliamento dei crediti a scelta in area psico-pedagogica, attraverso l'inserimento dei seguenti insegnamenti: Pedagogia sociale del lavoro di rete (6 cfu), Cure palliative e terapia del dolore (3 cfu). Quanto all'utilità per gli studenti iscritti al CdS di avere l'occasione di formarsi specificamente nell'area delle misure di contrasto alla povertà, è stato inserito tra i crediti a scelta l'insegnamento di Politiche e interventi sociali di contrasto alla povertà (Cfr. **Relazione CPDS 2019, quadro A**). L'integrazione di questi insegnamenti è operata anche a supporto del processo di risoluzione di alcune lacune formative nelle conoscenze preliminari degli studenti provenienti dal percorso di triennale L-19 (**Relazione del NdV 2018; Verbale AQ del 12.12.2018 punto 1.b**); ma cfr. anche per la risoluzione **Verbale CCdS 13.11.2019, punto 4.e**); a tal fine è stato anche previsto nel corso del 2019 un "Ciclo di seminari sull'implementazione del Welfare territoriale dei servizi" (<https://www.unisob.na.it/universita/facolta/formazione/news/avviso.asp?vr=3&id=19452>) destinato a consentire l'approfondimento di una serie di dinamiche di pianificazione e di erogazione dei servizi sociali nel territorio campano e pensato proprio per quanti, iscritti al CdS LM/87 provengano dalla triennale L/19 o anche per quanti, ancora iscritti alla L/19, siano intenzionati a iscriversi alla magistrale LM/87. A ciò si aggiunge il ciclo 2018/19 dei Laboratori di Tirocinio, che alle finalità descritte affianca quella di marcare il ruolo strategico del tirocinio, al quale preparano gli incontri in cui il ciclo si articola, come occasione di fisiologico incontro tra il profilo in uscita del CdS e il mondo delle professioni/lavoro (**Verbale CI 8.5.2019; Verbale CCdS 18.5.2019**).

Monitoraggio e coordinamento dell'organizzazione didattica, con particolare riguardo al bilanciamento degli insegnamenti tra primo e secondo semestre per il primo e il secondo anno del CdS e alla definizione delle date di esame dei singoli insegnamenti, per evitare qualsiasi sovrapposizione (**Verbale Gruppo AQ 10.7.2019**). A partire da quanto emerso nella **riunione/focus group degli studenti del 23.5.2019** (di analisi dell'andamento della didattica II semestre) e dalla riunione del **Gruppo AQ del 10.7.2019**. In particolare l'esame di Gestione dei servizi sociali, quindi lo svolgimento del relativo corso, è stato spostato al secondo semestre, per favorire un'equa distribuzione del carico didattico (come richiesto dagli studenti), in considerazione del fatto che tale spostamento non incide negativamente sulla possibilità degli studenti di attivare il Primo Tirocinio, subordinata al superamento di due degli esami p.c.d. professionalizzanti del primo anno, cioè Valutazione dei servizi sociali; Progettazione dei servizi sociali; Gestione dei servizi sociali. Lo svolgimento degli insegna-

menti di Valutazione dei servizi sociali e di Progettazione dei servizi sociali è infatti previsto per il primo semestre (**Verbale Gruppo AQ 10.7.2019; Verbale CCdS 12.7.2019**). In ordine alla distribuzione degli insegnamenti a scelta, che sono tutti al secondo anno, si è provveduto a porli al secondo semestre, in modo da consentire una scelta realmente consapevole da parte degli studenti delle discipline ritenute più in linea con le proprie esigenze formative (**Verbale CCdS 12.7.2019**). Su tutti questi aspetti si vedano i riscontri degli studenti riportati in **Relazione CPDS 2019, quadri A e B**).

È stato svolto anche un lavoro di concentrazione della didattica che ha condotto ad una suddivisione giornaliera delle ore di lezione favorevole agli studenti pendolari e lavoratori (**Verbale Gruppo AQ 10.7.2019**).

- 3) In relazione alle modalità di rilevazione delle opinioni degli studenti, è stato potenziato il sistema di monitoraggio della soddisfazione degli studenti rispetto alla didattica e ai servizi, attraverso la predisposizione di un questionario/griglia, condiviso con i rappresentanti degli studenti del Gruppo AQ, che costituisce la base su cui strutturare il confronto tra gli stessi studenti nell'ambito di focus-group (**Verbale CCdS 21.11.2018; Verbale Gruppo AQ 12.12.2018**). I risultati che emergono sono analizzati e discussi in seno al gruppo AQ e al Consiglio di CdS. I suggerimenti rilevati da tale monitoraggio hanno contribuito al processo di miglioramento complessivo del CdS, con specifico riferimento all'organizzazione della didattica.
- 4) Conclusivamente sul contributo reso dagli studenti alle attività collegiali (dedicate tra gli altri alla revisione dei percorsi, al coordinamento didattico tra gli insegnamenti, alla razionalizzazione degli orari, alla distruzione degli esami etc..) si segnala il significativo contributo ascrivibile alla proposta agli iscritti, nel corso dell'a.a. 2018/19, di un Laboratorio denominato "La qualità spiegata (d)agli studenti" (cfr. **supra Sez. 2.B**) finalizzato a fornire ai partecipanti un quadro esaustivo del sistema di AQ attualmente in uso nell'Ateneo, al fine di rendere gli stessi studenti consapevoli del fondamentale ruolo ad essi riconosciuto nelle dinamiche di AQ, e di metterli in condizione di dare una propria originale rappresentazione di queste ultime attraverso un prodotto digitale, che infatti è stato realizzato anche da uno dei nostri iscritti (<https://www.unisob.na.it/universita/facolta/formazione/news/avviso.asp?vr=3&id=19184>).

b) Coinvolgimento degli interlocutori esterni

In funzione delle attività di monitoraggio delle fasi di ingresso dei laureati nel mondo del lavoro, sono state intensificate le consultazioni cicliche con gli organismi rappresentativi del mondo delle professioni, allo scopo di verificare costantemente le competenze richieste dal mondo del lavoro e dunque i possibili sbocchi occupazionali. In una tale prospettiva sono stati potenziati i consueti canali di confronto con gli organismi rappresentativi del settore, pervenendo ai seguenti risultati:

- 1) La somministrazione dei questionari agli enti convenzionati con gli Atenei per lo svolgimento dei tirocini, tesi a definire "con maggiore puntualità le competenze formative attese" da tali enti, considerandoli peraltro potenziali futuri datori di lavoro dei profili in uscita del CdS, è avvenuta oltre che a novembre 2015 (con raccolta entro febbraio 2016 e quindi in periodo successivo alla redazione del precedente RCR) anche ad aprile 2017 (con raccolta entro luglio 2017) e gli esiti della rilevazione, che sono stati quantitativamente ridotti rispetto al campione oggetto di sollecitazione hanno indotto il CdS (cfr. **verbale CI del 22.5.2018, punto 1**) a ritenere medio tempore utilizzabile, come servente al medesimo scopo, il canale di ciclica consultazione degli stakeholder in seno alle riunioni del CI la cui composizione, è stata a partire dal maggio 2018 ridefinita (cfr. *infra* punto 2). Tale decisione risponde anche al suggerimento operato dal **NdV** (cfr. **relazione annuale 2017**) di istituzionalizzare la pratica di consultazione degli enti partner dell'Ateneo con una cadenza periodica, posto che essendo la stessa finalizzata ad acquisire elementi conoscitivi sempre più significativi rispetto alle "attese del mondo professionale", l'obiettivo sotteso è agevolmente conseguibile attraverso il confronto costante in sede di Comitato di Indirizzo (**Verbale CI 22.5.2018; Verbale CCdS 10.5.2018**).

- 2) A partire dall'a.a. 2016/17 è stato formalizzato il Comitato di Indirizzo, che – grazie alla presenza di rappresentanti del settore istituzionale pubblico e di rappresentanti del comparto

privato attivo in ambito sociale – supporta le fasi di monitoraggio della coerenza della proposta formativa con le esigenze produttive e culturali caratterizzanti la domanda territoriale (cfr. **Sua-CdS 2017, Quadro D2, e Verbale CCdS del 18.7.2017**). Successivamente, alla luce delle LG sui CI emanate nel gennaio del 2018 si è ritenuto di superare la possibilità, contemplata dal previgente Regolamento didattico del CdS (cfr. altresì **SUA-CdS 2017**) di far coincidere con figure professionali esponenti del mondo territoriale delle professioni titolari di incarichi di docenza nell’ambito del CdS e membri del Gruppo AQ i rappresentanti delle parti sociali in seno al CI, attesa la vocazione spiccatamente professionale del CdS. L’esigenza di integrare la composizione del CI con figure esterne ed ulteriori rispetto ai titolari di incarichi di insegnamento ha indotto il Gruppo di AQ (cfr. **Verbale del 19.3.2018**) a segnalare la necessità, oltre che di procedere alla modifica della relativa disposizione del Reg. didattico (cfr. **attuale Reg. didattico del CdS art. 2, c. 4**) e della relativa sezione della SUA-CdS (cfr. **SUA-CdS 2019, quadro D2**), a proporre la nomina al CdS quali rappresentanti esterni del CI: un rappresentante della Regione, competente ratione materiae (Politiche Sociali); due rappresentanti delle istituzioni pubbliche impegnate nell’amministrazione attiva del comparto (Ufficio di Piano di Zona e Comune); un rappresentante istituzionale del mondo delle professioni (Ordine regionale Assistenti sociali) (cfr. **Verbale Gruppo AQ del 19.3.2019 e Verbale CCdS del 10.5.2018**).

3) Istituzione del **Comitato di Coordinamento del Tirocinio (Verbale CCdS 23.1.2019; Verbale CCdS 21.2.2019)** e ampliamento del numero di enti convenzionati per le attività di tirocinio, a seguito del capillare lavoro di mappatura territoriale degli enti presenti sul territorio idonei ad accogliere i tirocinanti (**Verbale Comit. Coord. Tirocinio 25.3.2019; Relazione CPDS 2019, quadro E**).

4) Il Collegio Tutor, che svolge funzioni di tutoraggio ex ante, in itinere ed ex post del Tirocinio, ha prestato particolare attenzione alla fase di avvio del Tirocinio stesso, sollecitando i supervisori affinché gli studenti possano effettivamente svolgere esperienze congeniali al profilo professionale LM/87. È stato sviluppato anche un processo di accompagnamento al tirocinio professionale nella forma di Laboratori di tirocinio, per incrementare la sinergia tra Tirocinio curriculare e mondo del lavoro (**Verbale Gruppo AQ 12.12.2018; Verbale CI 22.5.2018; Verbale CCdS 23.1.2019; Verbale CI 8.5.2019**).

5) Rileva tra le iniziative “di sistema” volte ad accrescere le opportunità dei laureati dall’Ateneo, iniziative realizzate in sinergia con la riflessione avviata dal CdS in punto di monitoraggio degli esiti occupazionali dei laureati, gli interventi e le attività proposte dall’associazione ALSOB (Associazione Laureati Suor Orsola Benincasa, cfr. **supra Sez. 2.B**) impegnata a favorire l’inserimento nel mondo del lavoro dei laureati, e la loro crescita e valorizzazione culturale e professionale, tra le altre, attraverso la realizzazione di attività formative (<https://www.unisob.na.it/alsob/>).

c) Interventi di revisione dei percorsi formativi

Nell’ottica di garantire che l’offerta formativa sia costantemente aggiornata e rifletta le conoscenze disciplinari più avanzate, sono costantemente analizzati e monitorati i risultati degli esami e gli esiti occupazionali (a breve, medio e lungo termine) dei laureati del CdS, anche in relazione a quelli della medesima classe su base nazionale, macroregionale o regionale, soprattutto attraverso i documenti SMA e OPIS.

In relazione a ciò si evidenziano i seguenti risultati:

- 1) Incremento del numero di studenti aderenti al programma di mobilità Erasmus (**Verbale Gruppo AQ 8.5.2019; SMA 2019 e relativo commento, cfr. Verbale Gruppo AQ 24.10.2019**).
- 2) Soddisfazione elevata degli studenti, sia frequentanti che non, che consente di esprimere un giudizio positivo sulla qualità del modello di erogazione della didattica che caratterizza il CdS. In termini assoluti sono elevati i valori degli indicatori relativi a: reperibilità del docente per chiarimenti e spiegazioni; regolarità/puntualità nella erogazione della didattica; capacità dei docenti di stimolare l’interesse degli studenti; coerenza tra le modalità di svolgimento degli insegnamenti e le relative dichiarazioni pubblicizzate sul sito web del CdS; chiarezza nella definizione delle modalità di esame (**OPIS 2019; Verbale Gruppo AQ 24.10.2019; Relazione CPDS 2019, quadro C**).
- 3) L’84,7% dei laureati si riscriverebbero allo stesso corso dell’Ateneo (**SMA 2019; Verbale**

	<p>Gruppo AQ 24.10.2019).</p> <p>4) La condizione post-lauream è tale che, a un anno dall’acquisizione del titolo, il 32% risulta occupato (percentuale che sale al 75% a cinque anni dal conseguimento del titolo, superando la media di Ateneo) e va segnalato che tale dato deve necessariamente essere connesso a elementi di natura esogena, legati alle peculiarità del territorio di riferimento (SMA 2019; Verbale Gruppo AQ 24.10.2019).</p> <p>Va infine segnalato come, nella prospettiva di dar seguito alle proposte di azioni migliorative provenienti da docenti, studenti e personale di supporto (una volta valutata la loro plausibilità e realizzabilità) e di monitorare gli interventi promossi e di valutarne adeguatamente l’efficacia (su cui si veda il riscontro positivo ottenuto in Relazione CPDS 2019, quadro D), rilevi significativamente la già segnalata istituzione (cfr. supra punto b) n. 3) di un Comitato di Coordinamento per il Tirocinio. Quest’ultimo, oltre a consentire un’apertura costante al mondo delle professioni – nella misura in cui garantisce una interlocuzione con gli enti convenzionati per lo svolgimento del tirocinio su aspetti quali le aspettative degli enti, l’adeguatezza delle competenze dei tirocinanti e quindi dei profili in uscita, etc... - si propone come azione risolutiva rispetto ad una criticità segnalata dagli studenti (cfr. Relazione CPDS 2017 e corrispondente passaggio della Relazione annuale NdV 2018, valutaz. requisito R3.A.4) relativa all’attivazione tempestiva dei tirocini curriculari, criticità che certamente dipendeva dalla necessità di riferirsi a tutor non necessariamente presenti presso la sede attuale del CdS, e dunque da contestualizzare in una fase transitoria (cfr. anche <i>supra</i> le considerazioni svolte nella sezione 3B del presente RCR, punto b, 2). La necessità di rafforzare il supporto organizzativo dei tirocini, così da superare eventualità criticità nella scelta e nell’avvio degli stessi (cfr. sul punto anche Relazione NdV 2019, valutazione R3.B.1 e p. 45), ha indotto il CdS a meditare sulla utilità di prevedere, istituendolo, un organo di “regia” che, impegnato nella fase a monte – quella di una selezione mirata degli enti sul piano quantitativo e qualitativo, nonché sulla curvatura delle convenzioni propedeutiche allo svolgimento del tirocinio (cfr. Verbale Comitato di Coordinamento del Tirocinio del 25.3.2019 e Verbale CCdS del 12.7.2019) – agevolasse anche l’attività “a valle” svolta dai tutor del tirocinio in fase di avvio, in itinere e a conclusione delle attività.</p>
Punti di debolezza	<p>Alla luce delle indicazioni che emergono dalle OPIS, dalle Relazioni della CPDS, da quelle del NdV e dal riscontro delle stesse con l’analisi diacronica dei dati contenuti nelle SMA, si individuano i seguenti punti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Prove intermedie 2) Avvio al tirocinio <p>In riferimento al punto 1) Prove intermedie, è necessario far fronte al suggerimento ricorrente di introdurre prove d’esame intermedie (Verbale CCdS 23.1.2019; OPIS 2017/18 e commento allegato al Verbale AQ del 12.12.2018) per quanto tale suggerimento è ora espresso solo dal 15% del campione intervistato dei non frequentanti e dal 24% tra i frequentanti (OPIS 2018/2019, i valori erano rispettivamente pari al 16% e al 29% l’a.a. precedente); è altrettanto importante sottolineare che si registra un miglioramento rispetto all’inserimento delle stesse e che vi sono difficoltà sul punto ascrivibili alla fisiologica “rigidità” del sistema di articolazione in semestri che rende il margine di manovra dei docenti su questo punto molto ridotto.</p> <p>In riferimento al punto 2) Avvio al tirocinio, si rileva la necessità di rafforzare l’azione di monitoraggio degli interventi tesi a consolidare il supporto organizzativo alle attività di avvio al tirocinio (Relazione NdV 2018), affinché ci sia una reale e costante conformità tra l’esperienza svolta e il profilo professionale in uscita. Tuttavia sul punto si segnala come l’azione sia già stata presa in carico attraverso l’istituzione del Comitato di Coordinamento per il Tirocinio (cfr. <i>supra</i>, questa Sezione, Punti di Forza, nonché <i>supra</i> Sezione 3B, punto b, 2).</p>
4.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO	
Obiettivo n. 1 Garantire frequenti occasioni di interlocuzione sui contenuti oggetto della didattica frontale tra gli studenti e i docenti	
Problema da risolvere-	Indicazione di una “pretesa” insufficienza di prove intermedie

re	
Azioni da intraprendere	<ol style="list-style-type: none"> 1) Verificare - attraverso focus group tra gli studenti del primo e secondo anno entro la fine delle lezioni del secondo semestre di ogni a.a. del prossimo triennio - l'effettiva necessità e utilità presso gli studenti frequentanti di prove intermedie, al fine di comprendere la reale entità della richiesta, analizzando altresì il numero di docenti che già attuano tale modalità di verifica dell'apprendimento. 2) Eventuale incentivazione dell'impiego/previsione da parte dei docenti di prove di valutazione intermedie per i frequentanti per l'inizio dell'a.a. successivo, almeno lì dove è possibile e in particolare in relazione alle materie professionalizzanti, fatta salva l'importanza di non ostacolare il regolare svolgimento delle lezioni in calendario. 3) Una volta selezionati (entro la fine delle lezioni del primo semestre dell'a.a. successivo a quello in cui è stata operata la verifica – punto 1)) gli insegnamenti ancora privi di prove intermedie, rispetto ai quali gli studenti segnalano una opportunità in tal senso, saranno convocati e ascoltati i relativi docenti, al fine di verificare con questi la possibilità di pianificare tali attività di verifica dell'apprendimento.

Obiettivo n. 2 Garantire un supporto efficace nelle fasi strategiche del Tirocinio	
Problema da risolvere	Come già indicato (cfr. <i>supra</i> , Punti di debolezza), il Comitato di Coordinamento per il Tirocinio sta già attivamente potenziando il monitoraggio delle fasi di avvio al Tirocinio, con aspettative di valorizzazione delle potenzialità di tale strumento durante tutte le relative fasi di svolgimento. Di seguito si indicano di seguito azioni e tempistiche di intervento.
Azioni da intraprendere	<ol style="list-style-type: none"> 1) Programmare nell'arco del prossimo triennio occasioni di confronto tra i Tutor per i tirocini e i supervisori interni agli enti ospitanti, con riunioni via Skype, all'avvio, a metà dello svolgimento e in prossimità della conclusione del tirocinio; 2) Programmare semestrali incontri tra il Comitato di Coordinamento del Tirocinio e i Tutor, per verificare il numero effettivo di avvii nel semestre in oggetto, la proporzionalità dei tirocini tra primo e secondo anno, eventuali criticità sollevate dagli enti e/o dai tirocinanti e, in tal caso, convocare riunioni per la risoluzione tempestiva delle stesse; anche tale azione sarà intrapresa a partire da gennaio 2020.

QUINTA SEZIONE

COMMENTO AGLI INDICATORI

5.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME
<p>Nel precedente ed unico Rapporto di Riesame ciclico (2016) non sono stati oggetto di valutazione gli indicatori, dal momento che una corrispondente sezione non era contemplata nel format di RCR allora in uso. In realtà essendo gli stessi Indicatori considerati nelle SMA disponibili a partire dall'autunno 2017 (con dati risalenti al 2014) ed avendo il relativo commento sostituito da quel momento, come noto, il riesame annuale, ci si limiterà qui a segnalare i principali mutamenti che hanno <u>in quest'ultimo triennio</u> caratterizzato gli indicatori ritenuti più significativi per questo CdS.</p> <p>- Il primo elemento che fa da sfondo alle tendenze riscontrate è lo spostamento, a far data dall'inizio dell'a.a. 2014/2015, della sede amministrativa del CdS da Salerno a Napoli, antecedente alla redazione del primo RCR ma rispetto al quale la lettura di una serie di dati va effettuata dopo un certo periodo di tempo, e quindi "a regime".</p>

- La situazione relativa ai dati delle iscrizioni al CdS e degli avvisi di carriera registra un iniziale peggioramento seguito da una ripresa sul finire del triennio (cfr. **SMA 2019 e relativo commento**). Infatti gli **avvisi di carriera al primo anno (iC00a)**, dopo un forte decremento nel 2016 (58) rispetto al 2015 (74), tendono a crescere di nuovo, anche se di poco, nel 2017 e nel 2018 (60) registrando comunque valori in linea con quelli di area geografica (60,9) e significativamente superiori a quelli nazionali (54,7). L'indicatore relativo al numero degli **iscritti per la prima volta al CdS magistrale (iC00c)**, in coerenza con la segnalata inversione di tendenza registra un incremento tra il 2016 (50) e il 2017 (57) ma si flette nel 2018 (52), in ogni caso mantenendosi superiore rispetto al corrispondente valore di area geografica e (ancor di più rispetto a quello) nazionale. Il dato **degli iscritti totali (iC00d)** dopo aver registrato una forte crescita nel 2015 (140) e nel 2016 (149) tende a calare nel 2017 (142) e 2018 (135) avvicinandosi ai valori nazionali (127,3) e di area geografica (132,3). Questi andamenti evidenziano una sostanziale tenuta del CdS nel quadro più generale di calo degli iscritti ai corsi universitari. Una tenuta confermata dal dato degli **iscritti regolari (iC00f)** che registra dopo il calo significativo del 2016 (127) rispetto al 2015 (140), e del 2017 rispetto al 2016 (116), una lieve risalita nel 2018 (118), con valori comunque sensibilmente maggiori rispetto al dato di area geografica (107,2) e nazionale (95,1).
 - Quanto agli indicatori relativi alla **produttività e alla regolarità delle carriere** degli studenti deve registrarsi nel periodo di riferimento un miglioramento complessivo (cfr. *infra* **5.B, Punti di forza, 2**).
 - Altro dato in crescita nel periodo considerato è quello relativo agli **indicatori relativi all'internazionalizzazione**: dopo un primo periodo certamente non brillante che precede la stesura del precedente RCR, riferendosi infatti al triennio 2013/2015 (cfr. **Verbale Gruppo AQ 15.11. 2017**), la **percentuale di CFU conseguiti all'estero sul totale da studenti regolari (iC10)** registra una forte crescita dal 2016 al 2017 (dal 4,9 al 14,9%). Dati fortemente più elevati rispetto ai valori di area geografica (3,8% nel 2017) e nazionale (6,9 % nel 2017). Valori confermati dalle percentuali relative ai **laureati entro la durata normale del corso con almeno 12 CFU all'estero (iC11)**, nel 2018 pari a 35,7%. Dato molto più elevato del valore di area geografica (15,4 %) e nazionale (25,2%).
 - Sono costantemente positivi i dati relativi alla qualità del corpo docente (sotto il profilo della **qualità della ricerca, iC09**) e alla qualità della relativa composizione rispetto ai settori scientifico disciplinari caratterizzanti (**iC08**) ed in miglioramento quelli relativi al rapporto quantitativo docenti/studenti (**iC05**).

Dalla descrizione del quadro di contesto dal 2014 al 2018, emerge con chiarezza un andamento positivo di tutti i fattori. In alcuni casi con risultati di assoluta eccellenza.

5.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Punti di forza	<p>1) In relazione ai dati delle iscrizioni e degli avvisi di carriera, pur non potendosi parlare di crescita lineare, si può segnalare una ripresa in inversione di tendenza rispetto al trend negativo registrato all'inizio del periodo considerato. Il fatto che il dato relativo le iscrizioni per la prima volta ad un corso magistrale rilevino nell'ultimo anno considerato (2018) un valore inferiore all'anno precedente, difformemente da quanto riflettono gli avvisi di carriera (superiori agli iscritti per la prima volta e costanti dal 2017), potrebbe ricondursi al trasferimento di iscritti da altra omologa magistrale, quindi come un dato positivo per il CdS. A ciò si aggiunge la lettura del dato aggregato delle iscrizioni: il cui andamento decrescente tra il 2017 e il 2018 riflette, come è evidente, anche il numero degli studenti che progressivamente vanno concludendo il corso di studi; inoltre il medesimo dato relativo alla preesistente sede amministrativa di Salerno nella misura in cui si riduce da 50 unità del 2014 ad un solo iscritto nel 2018 dà conto del successo della politica avviata dai tutor per favorire la conclusione del percorso per quanti non in regola. Questo rilievo è significativamente avvalorato dalla lettura del dato relativo agli iscritti regolari che, incrementandosi progressivamente dal 2014 al 2018, conferma come la politica del CdS per favorire la regolarità delle carriere abbia prodotto rimarcevoli risultati. In definitiva il dato sulle iscrizioni, atteso anche il quadro nazionale (cfr. <i>supra</i> 5.A), è incoraggiante.</p> <p>2) Come segnalato sinteticamente in precedenza (cfr. <i>supra</i> 5.A) il trend relativo alla regolarità e alla produttività delle carriere è decisamente positivo. Nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il dato relativo agli studenti iscritti entro la normale durata del CdS che hanno conseguito almeno 40 CFU (iC01), registra valori in costante miglioramento passando dal 39,4% del 2014 al 75,9% del 2017, e sensibilmente superiori ai dati di area geografica (47,7%) e nazionali (47,9%); - il dato è integralmente confermato dagli andamenti relativi alla percentuale di lau-
----------------	---

	<p>reati entro la durata normale del corso (iC02), che pur registrando una leggera flessione nel 2018 (80%) rispetto al 2017 (84%), evidenziano valori molto più elevati del dato di area geografica (59,4% nel 2018) e nazionale (58,3% nel 2018);</p> <ul style="list-style-type: none"> - i laureati entro la durata normale del corso (IC22) sono passati dal 60,9 % del 2015 all'82 % del 2017. Valori quasi doppi rispetto alla media di area geografica e nazionale (circa il 46% costante negli anni). - Per contro, e a conferma della tendenza al miglioramento in punto di regolarità delle carriere, è in forte calo la percentuale di abbandoni dopo un anno (iC24), passando dal 15,2% del 2016 al 4,0 % nel 2018, contro valori nazionali e di area intorno al 13%; - la percentuale di CFU conseguiti al primo anno sul totale (iC13) è in costante crescita dal 2014 (55,3%) al 2016 (91,1 %) con una lieve flessione nel 2017 (85,4%) determinata probabilmente dall'elevata crescita del 2016, ed i valori risultano comunque molto più elevati rispetto ai dati di area geografica (56,4 %) e nazionali (60,3 %); - la percentuale di studenti che proseguono nel secondo anno nello stesso corso di studio (iC14) si mantiene costante intorno al 96% dal 2014 al 2017 contro una media di area regionale e nazionale del 90%; - anche gli indicatori di produttività nel passaggio al secondo anno di studio (iC15, iC15 bis, iC16, iC16 bis) appaiono in crescita dal 2014 al 2017 e sensibilmente più elevati rispetto ai corrispondenti di area e nazionali. <p>Su questo punto si confermano i positivi risultati della costante attenzione del CdS.</p> <p>3) Gli incoraggianti risultati descritti sopra (5.A) sul piano della internazionalizzazione, attesa una triplicazione del dato relativo alla percentuale dei cfu conseguiti all'estero da studenti regolati e un incremento significativo anche dei laureati entro la durata normale del CdS che abbiano conseguito almeno 12 cfu all'estero, sono il segno di una maggiore apertura degli studenti al contesto europeo in generale e di una efficace politica di promozione, condotta dall'Ateneo, delle potenzialità sottese ai programmi di mobilità attraverso l'organizzazione di occasioni di confronto con gli studenti, la partecipazione alle quali viene costantemente promossa dai docenti del CdS (cfr. Verbale AQ del 24.10.2019).</p> <p>4) Riguardo alla qualificazione del corpo docente da segnalare come punti di forza sono senz'altro l'eccellente percentuale di docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari di base e caratterizzanti (iC08), pari al 100% e superiore sia al dato di area sia al dato nazionale, entrambi intorno al 90%; nonché l'indicatore di qualità della ricerca dei docenti delle lauree magistrali (iC09): valore sostanzialmente in linea con i valori di area e nazionale.</p> <p>5) Conclusivamente a conferma di una conduzione efficace del CdS si muovono gli incoraggianti risultati registrati sul piano della soddisfazione: la percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio (IC18) è in crescita rispetto al 2017, in assoluto comunque molto elevata (79,7%) e superiore al dato nazionale e di area (circa il 72%); lo stesso dicasi del grado di soddisfazione dei laureandi del corso (IC25) che nel 2018 raggiunge quasi il 100% (95,3%), in aumento rispetto alla percentuale già elevata del 2017 (89,5%) e anche rispetto alla media di area e nazionale stabilite all'89%.</p>
Punti di debolezza	<p>1) Un primo nodo critico appare quello relativo alla percentuale degli iscritti al primo anno laureati in altro Ateneo - che come noto è in qualche misura rappresentativo tra gli altri del grado di attrattività del CdS – in termini comparativi con la media di area geografica e nazionale. Infatti il dato (iC01, cfr. SMA 2019) del 2018 (13,3%) è inferiore al dato di area (19,7%) e a quello nazionale (32,5%). Deve nondimeno segnalarsi come il dato, dopo aver registrato valori elevati nel 2014 (23,9%) e 2015 (24,3%), e dopo aver subito una flessione negli anni successivi fino a toccare l'8,3% nel 2017, abbia iniziato una sensibile risalita nel 2018. Alla luce di tale ultimo esito va, quindi, senz'altro circoscritta la portata negativa del dato, ed inoltre il valore in termini comparativi non sembra riconducibile a fattori endogeni (potrebbe essere da ricollegare a componenti in grado di incidere sull'attrattiva quali le condizioni generali della città, la sua immagine esterna, il grado di saturazione degli spazi pubblici, il ritardo dello sviluppo socio-</p>

	<p>economico, i tassi elevati di disoccupati e inoccupati, la povertà del tessuto imprenditoriale, ecc.).</p> <p>2) Non del tutto positivi sono i dati relativi alla consistenza del corpo docente, misurato sulla base del rapporto studenti/docenti pesato per ore di docenza (iC27) che resta più elevato rispetto alle medie di area e nazionali, nonostante non può non segnalarsi come a queste progressivamente si allinei, posto il miglioramento in senso diacronico del rapporto tra il 2015 e il 2018; nello stesso senso anche il rapporto studenti regolari/docenti (iC05), sebbene elevato rispetto ai valori di area e nazionali, tende progressivamente e sensibilmente ad abbassarsi e quindi a migliorare (19,8 nel 2014 e 14,8 nel 2018); anche il rapporto docenti/studenti primo anno (iC28), per quanto più elevato della media di area e nazionale è cmq in miglioramento diacronico nel periodo di riferimento. Dato il miglioramento, non si ritiene di programmare alcuna particolare risoluzione con riguardo a questi indicatori, sui quali fra l'altro il margine di manovra del CdS appare limitato. La percentuale ore di docenza erogata da docenti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza (iC19), in crescita fino al 2016, registra un calo nel 2017 fino ad attestarsi al 60%, per poi, nel 2018, ricominciare a crescere dal 60,6 al 62,5%, ma in sostanziale allineamento con i valori nazionali e di area geografica (62,3 e 66,8);</p> <p>3) I dati relativi agli occupati a 1 anno dal conseguimento del titolo (iC26, 26bis, 26ter) sono inferiori alle percentuali di riferimento di area geografica e nazionali, ma i dati relativi alla sede di Napoli (44,4%) - attiva per il CdS solo a partire dal 2014/15 - sono assenti per la prima parte del periodo considerato (2015-2017) e vanno perciò integrati con quelli relativi alla preesistente sede di Salerno (per il 2017 40% e per il 2018%). In ogni caso i relativi valori non sono del tutto negativi tenuto conto delle condizioni generali del Paese e in particolare del Mezzogiorno.</p>
5.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO	
Obiettivo n. 1 favorire l'incremento del tasso di occupabilità a un anno dal conseguimento da titolo	
Problema da risolvere	Complessivamente gli indicatori relativi all'occupabilità a un anno dal conseguimento del titolo si muovono descrivendo un trend di crescita (tra il 2017 e il 2018) ma restano inferiori alla media nazionale e di area geografica.
Azioni da intraprendere	<ul style="list-style-type: none"> - Conservando una costante interlocuzione con l'Uff. Job Placement di Ateneo (sull'intensificazione della quale cfr. <i>supra</i> sezione 3.A, e 3.B), acquisire puntuali informazioni sulle iniziative – organizzate dall'Ufficio - da proporre agli studenti, finalizzate all'orientamento/formazione in vista dell'ingresso nel mondo delle professioni; - Conseguente attività di sensibilizzazione da parte dei docenti del CdS degli studenti frequentanti in ordine alla opportunità di prendere parte a workshop mirati; - Verifica con l'Uff. Job Placement dell'invio dell'informativa relativa agli eventi organizzati attraverso la newsletter in modo da raggiungere anche gli studenti non frequentanti; - Utilizzare e valorizzare il canale dei tirocini come occasione di acquisizione di competenze mirate e funzionali ad un tempestivo ingresso nel mondo del lavoro, attraverso gli strumenti descritti sopra (es. Laboratori di tirocinio, cfr. Sezione 3.B, b) 2).